**ANALISIS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BCA DI KANTOR CABANG PEMBANTU WAHID HASYIM KOTA SAMARINDA**

**, Nanik Pujiastuti1, Suhardiman2**

1Fisipol, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda,Indonesia

2Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75234,Indonesia

**ABSTRAK**

AnalisisPelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di KantorCabangPembantuWahidHasyimKotaSamarinda. Dra. Hj. Nanik Pujiastuti M.Si, selaku Pembimbing I dan Suhardiman, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II.

Visi Bank BCA adalah Bank Pilihan Utama Andalan Masyarakat Yang Berperan Sebagai Pilar Penting Perekonomian Indonesia. Bank dipandang dari segi usaha yang tidak lepas dari kebijakan pemasaran yang merupakan faktor yang sangat menentukan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan memerlukan penanganan dan perhatian yang serius. Usaha-saha perbankan yang dilakukan oleh bank, baik oleh bank pemerintah maupun bank swasta mengarah kepada persaingan pengembangan nasabah, menarik nasabah serta mendapatkan kepercayaan mayarakat, merupakan point bagi kredibilitas bank dari berbagai bidang.

Bank termasuk perusahaan industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat .Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan / atau bentuk-bentuklainnyadalamrangkameningkatkantarafhidup rakyatbanyak. Dalammenjalankan fungsinya, bank dalammenyalurkandana yang diperolehnyaharusmenggunakanpertimbangan yang matang agar dana yang disalurkanmampumenciptakanpendapatanmaksimalbagi bank khususnyadanmasyarakatpadaumumnya.

Nasabahmerupakan asset pentingbagisuatuperusahaankarenadarinasabah bank akanmendapatkankeuntungan, dengandemikian bank harusmampumenjagadanmempertahankankonsumennya. Terdapatbanyakstrategi yang dapat di lakukan bank agar mampumempertahankannasabahnya.

Berdasarkan analisis bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah maka pihak PT Bank BCA Cabang Kota Samarinda harus meningkatkan kinerja pada atribut prosedur kerja pelayanan, kecepatan transaksi, bersikap adil dalam melayani, penawaran suku bunga, dan kegiatan pemberian hadiah atau undian hal ini disebabkan atribut-atribut ini dianggap penting namun pelaksanaannya masih dirasakan kurang oleh nasabah.

**Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank BCA**

**ABSTRACT**

Vision of Bank BCA is the Bank of Main Mainstay of the People Who Serves as a Significant Pillar of the Indonesian Economy. Banks are viewed in terms of business that can not be separated from marketing policy which is a very decisive factor in planning and decision making. It shows that service requires serious handling and attention. Banking business conducted by banks, both by government banks and private banks, leads to competition in customer development, attracting customers and gaining public trust, is a point for bank credibility from various fields.

Banks include service industry companies because their products only provide services to the public. Bank is a business entity that collects funds from the public in the form of savings and then distributes it back to the community in the form of credit and / or other forms in order to improve the standard of living of many people. In carrying out its fusngsinya, banks in channeling the funds obtained must use careful consideration so that the funds disbursed can create the maximum income for banks in particular and society in general.

The customer is an important asset for a company because of the bank's customers will benefit, thus the bank must be able to maintain and retain its customers. There are many strategies that banks can do to keep their customers.

Based on the analysis aimed to increase customer satisfaction, PT Bank BCA Branch of Samarinda City must improve performance on service procedure attribute, transaction speed, fair in serving, interest rate offer, and gift giving activity or drawing this matter because these attributes are considered important but the implementation is still felt less by the customer.

**Keywords: Service, Customer Satisfaction, Bank BCA**

1. **PENDAHULUAN**
   1. **Latar Belakang**

Dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefenisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai hasil dari penilaian (persepsi) konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Tingkat kenikmatan yang dimaksud disini adalah kesesuaian antara apa yang dirasakan oleh konsumen dari pengalaman konsumsinya dengan apa yang diharapkannya. Dalam pengertian di atas yang terpenting adalah persepsi, bukan kondisi aktual. Dengan demikian, bisa terjadi bahwa secara aktual, suatu produk atau jasa mempunyai potensi untuk memenuhi harapan pelanggan tetapi ternyata hasil dari persepsi pelanggan tidak sama dengan apa yang diinginkan oleh produsen. Ini bisa terjadi karena adanya gap antara apa yang dipersepsikan oleh produsen (perusahaan) dengan apa yang dipersepsikan oleh pelanggan.

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan value dari produsen atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* dari pelanggan adalah harga yang murah makapelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif. Nilai bagi pelanggan ini dapat diciptakan melalui atribut-atribut pemasaran perusahaan yang dapat menjadi unsur-unsur stimuli bagi perusahaan untuk mempengaruhi konsumen dalam pembelian. Jika pembelian yang dilakukan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya atau mampu memberikan kepuasan, maka di masa datang akan terjadi pembelian ulang, bahkan lebih jauh lagi, konsumen yang puas akan menyampaikan rasa kepuasannya kepada orang lain, baik dalam bentuk cerita (*word of mouth*), atau

memberikan rekomendasi. Stimuli adalah setiap bentuk fisik, visual atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi perilaku. Salah satu bentuk dari stimuli yang dapat mempe-ngaruhi konsumen.

*Bank service excellence* merupakan suatu survei mengenai kualitas suatu bankberdasarkan parameter *generic service, selling skill, communication skill, productknowledge, dan time delivery.* Seiring dengan pencapaian prestasi tersebut makapada tahun 2015 ini pihak manajemen mempertahankan persentase kualitas pelayanan di mana pada tahun 2011/2012 persentase kualitas 89,82 % dan tahun 2014/2015 persentase pelayanan sebesar 89,24% menurun 0,58% tetapi tetap peringkat pertama sedangkan bank BCA pada peringkat 6 dengan tingkat persentase 81,79% (Info Bank, 2012)

**Tabel 1.1**

**Peringkat 10 Tertinggi Bank Service Excellence 2012 di Indonesia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nama Bank** | **Nilai Bank Service Excellence 2012** | **Peringkat** |
| Mandiri | 89,24 | 1 |
| BII | 85,85 | 2 |
| Cimb Niaga | 85,76 | 3 |
| OCBC NISP | 84,66 | 4 |
| Danamon | 84,01 | 5 |
| BCA | 81,79 | 6 |
| BNI | 80,67 | 7 |
| Permata | 80,36 | 8 |
| Bukopin | 79,33 | 9 |
| Citi Bank | 79,27 | 10 |

**Sumber Data** : *Info Bank 2012*

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai perbandingan kepuasan nasabah terhadap pelayan bank pemerintah dan bank swasta. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul : “Peranan Pelayanan Bank BCA Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Samarinda”.

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini

adalah :

* 1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank BCA?
  2. Atribut apa saja yang harus di perbaiki oleh bank BCA untuk meningkatkan kinerja pelayanan?
  3. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas maka secara

umum tujuan penelitian ini adalah :

1. Melakukan analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank BCA
2. Menganalisis atribut apa saja yang harus di perbaiki oleh Bank BCA untuk meningkatkan kinerja pelayanan.
   1. **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan ini

diharapkan mempunyai manfaat:

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak bank dalam rangka menentukan pengambilan keputusan strategi mengenai pelayanan bank terhadap nasabah dengan memperhatikan hal-hal atau atribut apa yang dianggap penting oleh bank dengan mereka yang menjadi nasabah.
2. Sebagai sumber bagi bank dalam rangka menerapkan kinerja pemasaran sehingga lebih berkonsentrasi kepada kepuasan nasabah.
3. Sebagai syarat untuk mendapat gelar sarjana.
4. **KERANGKA DASAR TEORI**

**2.1.Landasan Teori dan Konsep**

**2.1.1. Pengertian Bank**

Bank berasal dari bahasa Italia yaitu *banco* yaitu Bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh banker untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi bank.

Menurut UU RI No 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana,menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk  [simpanan giro, tabungan,](http://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Simpanan_giro&action=edit&redlink=1) dan  [deposito.](http://id.wikipedia.org/wiki/Deposito) Biasanya sambil diberikan balas jasa yang menarik seperti, [bunga](http://id.wikipedia.org/wiki/Bunga)dan hadiah sebagai rangsangan bagi masyarakat. Kegiatan menyalurkan dana, berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat. Sedangkan jasa-jasa perbankan lainnya diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan utama tersebut. Inilah beberapa manfaat perbankan dalam kehidupan:

1. Sebagai model investasi, yang berarti, transaksi derivatif dapat dijadikan sebagai salah satu model berinvestasi. Walaupun pada umumnya merupakan jenis investasi jangka pendek (*yield enhancement*).
2. Sebagai cara lindung nilai, yang berarti, transaksi derivatif dapat berfungsi sebagai salah satu cara untuk menghilangkan risiko dengan jalan lindung nilai (*hedging*), atau disebut juga sebagai *risk management*.
3. Informasi harga, yang berarti, transaksi derivatif dapat berfungsi sebagai sarana mencari atau memberikan informasi tentang harga barang komoditi tertentu dikemudian hari (*price discovery*).
4. Fungsi spekulatif, yang berarti, transaksi derivatif dapat memberikan kesempatan spekulasi (untung-untungan) terhadap perubahan nilai pasar dari transaksi derivatif itu sendiri.
5. Fungsi manajemen produksi berjalan dengan baik dan efisien, yang berarti, transaksi derivatif dapat memberikan gambaran kepada manajemen produksi sebuah produsen dalam menilai suatu permintaan dan kebutuhan pasar pada masa mendatang.

**2.1.3. Jenis –Jenis Bank**

Pada dasarnya bank dibagi menjadi 3 berdasarkan fungsinya yaitu :

1. Bank Sentral

Bank Sentral, merupakan bank yang mengatur berbagai kegiatan yang berkaitan dengan dunia perbankan dan dunia keuangan disuatu negara. Disetiap negara hanya ada satu bank sentral yang dibantu oleh cabang-cabangnya. Indonesia memiliki Bank Sentral yaitu Bank Indonesia yang merupakan bank yang dapat membuat uang kartal baik dalam bentuk kertas ataupun logam. Bank Indonesia memiliki tugas-tugas sebagai Bank Sentral Indonesia yaitu :

* Mengatur peredaran uang di Indonesia ( Bank Sirkulasi )
* Sebagai tempat penyimpanan terakhir (*Lender of the last resort* )
* Mengatur perbankan Indonesia ( *Bank to Bank* )
* Mengatur perkreditan
* Menjaga stabilitas mata uang
* Mengajukan pencetakan / penambahan mata uang rupiah, dll

1. Bank Umum

Bank Umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secarakonvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Tetapi lepas dari itu Bank Umum merupakan suatu lembaga profit yang tujuan utamanya adalah mencari keuntungan. Bank umum menawarkan berbagai layanan produk dan jasa kepada masyarakat dengan fungsi seperti menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam berbagai bentuk, memberi kredit pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan, jual beli valuta asing / valas, menjual jasa asuransi, jasa giro, jasa cek, menerima penitipan barang berharga, dsb, yang membedakan Bank Umum dengan Bank Sentral adalah Bank Sentral dapat menerbitkan Uang Kartal sedangkan Bank Umum hanya dapat menerbitkan Uang Giral.

1. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat, merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Serta Bank Perkreditan Rakyat juga merupakan bank penunjang yang memilik keterbatasan wilayah operasional dan dana yang dimiliki dengan layanan yang terbatas pula seperti memberikan kridit pinjaman dengan jumlah yang terbatas, menerima simpanan masyarakat umum, menyediakan pembiayaan dengan prinsip bagi hasil, penempatan dana dalam sbi / sertifikat bank indonesia, deposito berjangka, sertifikat / surat berharga, tabungan, dan lain sebagainya.

Pada Bank Pengkreditan Rakyat, sistem yang digunakan hamper sama dengan system yang digunakan pada koprasi yaitu dengan cara bagi hasil pada setiap bulannya kepada setiap anggotanya. Serta yang membedakan Bank Pengkreditan Rakyat dengan Bank Umum yaitu pada Bank Umun dapat menerbitkan Uang Giral sedangkan untuk BPR tidak dapat menerbitkan Uang Giral baik itu dalam bentuk rekening atau giro.

Jenis bank berdasarkan kepemilikannya dibagi menjadi 3 bagian yaitu:

1. Bank Milik Pemerintah

Bank pemerintah adalah bank di mana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah pula. Contohnya Bank Rakyat Indonesia (BRI), Selain itu ada juga bank milik pemerintah daerah yang terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi. Contoh Bank DKI, Bank Jateng, dan sebagainya.

1. Bank Milik Swasta Nasional

Bank swasta nasional adalah bank yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya juga dipertunjukkan untuk swasta pula. Contohnya Bank Muamalat, Bank Danamon, Bank Central Asia, Bank Lippo, Bank Niaga, dan lain-lain.

1. Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri. Contohnya ABN AMRO bank, City Bank, dan lain-lain.

Jenis bank berdasarkan kegiatan operasional di bagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. Bank Konvensional

Pengertian kata “konvensional” menurut Kamus Umum  [Bahasa Indonesi](http://mengerjakantugas.blogspot.com/2009/02/bahasa-indonesia.html)a adalah “menurut apa yang sudah menjadi kebiasaan”. Sementara itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “berdasarkan kesepakatan umum” seperti adat, kebiasaan, kelaziman.

Berdasarkan pengertian itu, bank konvensional adalah bank yang dalam operasionalnya menerapkan metode bunga, karena metode bunga sudah ada terlebih dahulu, menjadi kebiasaan dan telah dipakai secara meluas dibandingkan dengan metode bagi hasil.

Bank konvensional pada umumnya beroperasi dengan mengeluarkan produk-produk untuk menyerap dana masyarakat antara lain tabungan, simpanan deposito, simpanan giro; menyalurkan dana yang telah dihimpun dengan cara mengeluarkan kredit antara lain kredit investasi, kredit modal kerja, kredit konsumtif, kredit jangka pendek; dan pelayanan jasa keuangan antara lain kliring, inkaso, kiriman uang, Letter of Credit, dan jasa-jasa lainnya seperti jual beli surat berharga, bank draft, wali amanat, penjamin emisi, dan perdagangan efek.

Bank konvensional dapat memperoleh dana dari pihak luar, misalnya dari nasabah berupa rekening giro, deposit on call, sertifikat deposito, dana transfer, saham, dan obligasi. Sumber ini merupakan pendapatan bank yang paling besar.

Pendapatan bank tersebut, kemudian dialokasikan untuk cadangan primer, cadangan sekunder, penyaluran kredit, dan investasi. Bank konvensional contohnya bank umum dan BPR. Kedua jenis bank tersebut telah kalian pelajari pada subbab sebelumnya.

1. Bank Syariah

Sekarang ini banyak berkembang bank syariah. Bank syariah muncul di Indonesia pada awal tahun 1990-an. Pemrakarsa pendirian bank syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18 – 20 Agustus 1990.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah  [secara Islam](http://dariislam.blogspot.com/).

Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya adalah efesiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan sebesar mungkin.

Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.

Kegiatan  [bank syariah](http://mengerjakantugas.blogspot.com/2009/04/perbankan-syariah.html) dalam hal penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank konvensional. Penentuan  [harga](http://dahlanforum.wordpress.com/2009/05/21/2009/04/27/oke-dari-buku-murah-yang-menjual-buku-bekas-dan-baru-dengan-harga-murah/) bagi bank syariah didasarkan padakesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan diterima penyimpan. Berikut ini prinsip-prinsip yang berlaku pada  [bank syariah](http://mengerjakantugas.blogspot.com/2009/04/perbankan-syariah.html) :

1. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah).
2. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah).
3. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah).
4. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (ijarah).
5. Pilihan pemindahan kepemilikan atas  [barang yang disewa](http://dahlanforum.wordpress.com/2009/05/21/2009/04/24/leasing-sewa-guna-usaha-pengertian/) dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina).

Dalam rangka menjalankan kegiatannya, bank syariah harus berlandaskan pada Alquran dan hadis. Bank syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu. Bagi bank syariah, bunga bank adalah riba.

Dalam perkembangannya kehadiran  [bank syariah](http://mengerjakantugas.blogspot.com/2009/04/perbankan-syariah.html) ternyata tidak hanya dilakukan oleh masyarakat muslim, akan tetapi juga  [masyarakat nonmuslim.](http://mengerjakantugas.blogspot.com/2009/01/warga-non-muslim.html) Saat ini bank syariah sudah tersebar di berbagai negara-negara muslim dan nonmuslim, baik di Benua Amerika, Australia, dan Eropa. Bahkan banyak perusahaan dunia yang telah membuka cabang berdasarkan prinsip syariah. Contoh Bank Syariah di Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri.

**2.1.4. Pengertian Jasa**

Jasa *(Service)* adalah setiap tindakan, perbuatan atau upaya yang dapat ditawarkan kepada orang lain dan bersifat tidak tampak atau tidak berwujud*(intangible)* serta tidak menghasilkan kepemilikan apapun bagi pemakainya.Produksi jasa biasanya berkaitan dengan barang yang berwujud *(tangible goods),* atau dapat juga tidak berkaitan sama sekali(Kottler, 2000:33).

**2.2. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian pada tulisan ini adalah:

1. Variabel Bebas adalah “Pelayanan Bank” dalam bentuk indikator sebagai berikut:
2. Bertanggung Jawab *(Responsiveness)*
3. Kompeten *(Competence)*
4. Ramah *(Courtesy)*
5. Kredibilitas yang baik (*Credibility*
6. Aman *(Security)*
7. *Exeed expectation* (memenuhi harapan)
8. *Recovery* (pembenahan)
9. *Vision* (pandangan ke depan)
10. *Improve* (perbaikan)

**Kerangka Pemikiran**

Bank dipandang dari segi usaha yang tidak lepas dari kebijakan pemasaran yang merupakan faktor yang sangat menentukan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan memerlukan penanganan dan perhatian yang serius. Usaha-saha perbankan yang dilakukan oleh bank, baik oleh bank pemerintah maupun bank swasta mengarah kepada persaingan pengembangan nasabah, menarik nasabah serta mendapatkan kepercayaan mayarakat, merupakan point bagi kredibilitas bank dari berbagai bidang.

Dengan semakin banyaknya bank yang berdiri dan tersebar untuk melayani masyarakat maka menimbulkan beragamnya penanganan akan masalah yang ditimbulkan dalam pelayanan yang dirasa masyarakat masih kurang maksimal. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen sebagai penerima pelayanan bank bukan lah hal yang mudah karena mengingat pada saat ini makin tingginya tuntutan masyarakat yang diakibatkan kompleksnya kebutuhan yang ada.

Oleh karena itu, maka sangat diperlukan hadirnya pelayanan bank untuk menjawab kepuasan nasabah yang mempercayakan jasa yang dipakai oleh masyarakat yang semakin kompleks dan berkembang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat yang selalu berubah.

Kepuasan Nasabah bank BCA**,** Kepuasan Nasabah tersebut diukur menurut tanggapan kepuasan nasabah akan pelayanan jasa yang telah diberikan bank BCA sebagai bank swasta.

**3**.**METODE PENELITIAN**

* 1. **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dalam penulisan karya ilmiah ini menggunakan sudut pandang obyektif memandang masalah. Keobyektifan penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Dengan melihat pemberian pelayanan yang diberikan maka akan memberikan efek positif terhadap perbaikan pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah.

* 1. **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan ruang lingkup penelitian yang memberi penekanan kepada obyek dalam penelitiaan ini, yaitu masyarakat Kota Samarinda sebagai nasabah pada tahun 2016.

* 1. **Sumber Data**

Dalam melakukan penelitian ini penulis mendapatkan dan memperoleh data yang berasal dari Bank BCA Kota Samarinda dan dari nasabah yang memperoleh pelayanan dari Bank BCA Kota Samarinda.

* 1. **Teknik pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam menyelesaikan tugas akhir ini maka jenis data yang di pakai adalah :

a. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari responden terpilih pada lokasi penelitian. Data Primer diperoleh dengan memberikan aplikasi (kuisioner) kepada nasabah terpilih yang berisikan pernyataan tentang variabel-variabel penelitian dan juga melakukan wawancara.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui studi dokumentasi dengan mempelajari berbagai tulisan melalui buku, jurnal, majalah, dan sumber-sumber lain yang mendukung penelitian.

* 1. **Teknik Analisa Data**

1. Kuesioner

Para nasabah yang menjadi responden atau sampel dalam penelitian ini, di ajukan lembar kuisioner. Kuesioner adalah pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan melalui daftar pertanyaan pada responden terpilih. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pendapat nasabah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan bank BCA.

1. Wawancara

Penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan wawancara secara langsung kepada nasabah untuk memperjelas hasil jawaban dari kuesioner yang telah diisi oleh konsumen dilokasi penelitian.

Dalam penelitian ini metode yang di gunakan adalah analisis deskriptif merumuskan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi nasabah tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank BCA di mana data diolah dengan analisis deskriptif ini kemudian akan ditampilkan dalam bentuk tabel.

Dalam memperhatikan kepuasan pelanggan konsumen (Irawan, 2004). Nilai rata-rata pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing atribut produk dan layanan penjualan digunakan untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan.Teknik analisa data memfokuskan kepada keadaan yang diposisikan sebagai kuadran, adapun kuadran tersebut, adalah:

*Kuadran I (Prioritas Utama)*

Memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden, tetapi pada kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai dengan harapan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini harus mendapat perhatian lebih atau diperbaiki sehingga kinerjanya meningkat.

*Kuadran 1I (pertahankan Prestasi)*

Memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden dan telah sesuai dengan yang dirasakan oleh responden, sehingga tingkat kepuasan relatif tinggi. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini harus dipertahankan karena semua atribut pelayanannya unggul di mata responden.

*Kuadran III (Prioritas Rendah)*

Memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting pengaruhnya oleh responden dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh responden sangat kecil.

*Kuadran IV (Berlebihan)*

Memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh responden dan dirasakan terlalu berlebihan sehingga atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi.

* 1. **Wilayah Penelitian**

Penelitian ini dilakukan diwilayah kerja pada Bank BCA Kota Samarinda

* 1. **Jadwal Penelitian**

Keseluruhan waktu yang diperlukan untuk penelitian dan penulis skripsi ini direncanakan dapat diselesaikan selama 6 (enam) bulan, dengan rincian pelaksanaan sebagai berikut :

Bulan Oktober 2017 penulis mengadakan observasi dan studi kepustakaan, guna mengumpulkan data serta teori dan konsep yang dapat mendukung di dalam penelitian dan penulisan proposal skripsi ini, untuk selanjutnya mengajukan judul penelitian dan penyusunan proposal penelitian.

Bulan Desember 2017, penulisan Bab I sampai dengan Bab III, konsultasi dengan Dosen Pembimbing, dan melakukan perbaikan-perbaikan sesuai dengan saran-saran dari Dosen Pembimbing.

Bulan Januari 2018 persiapan seminar proposal.

Bulan Maret 2018 penulis mengadakan berkonsultasi dengan Dosen Pembimbing I, II untuk melanjutkan Bab IV dan V.

Bulan April 2018 perbaikan-perbaikan atas naskah skripsi dan mohon persetujuan pembimbing untuk diperbanyak.

Bulan Mei 2018 persiapan mengikuti ujian skripsi.

1. **PEMBAHASAN**

**4.1. Sejarah Singkat Bank BCA**

BCA Secara resmi berdiri pada tanggal 21 February 1957 dengan nama Bank Central Asia NV. Banyak hal telah dilalui sejak saat berdirinya itu dan barangkali yang paling signifikan adalah Krisis Moneter yang terjadi tahun 1997. *Sesuai Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia no.42855/ U.M.II tertanggal 14 Maret 1957 perihal ijin melakukan usaha bank*

Krisis ini membawa dampak yang luar biasa pada keseluruhan system perbankan di Indonesia. Namun secara khusus kondisi ini mmpengaruhi aliran dana tunai di BCA dan bahkan sempat mengancam kelanjutannya. Banyak Nasabah menjadi panic lalu beramai-ramai menarik dana mereka. Akibatnya bank terpaksa meminta bantuan dari pemerintah Indonesia.Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) lalu mengambil alih BCA di tahun 1998.

Berkat kebijaksanaan bisnis dan pengambilan keputusan yang arif BCA berhasil pulih kembali dalam tahun yang sama. Di bulan desember 1998 dana pihak ketiga telah kembali ketingkat sebelum krisis. Aset BCA mencapai Rp 67.93 triliunpadahal di bulan desember 1997 hanya Rp 53.36 triliun.Kepercayaan masyarakat pada BCA telah sepenuhnya pulih dan BCA diserahkan oleh BPPN ke Bank Indonesia di tahun 2000.

Selanjutnya BCA mengambil langkah besar dengan menjadi Perusahaan Publik. Penawaran Saham Perdana berlangsung di tahun 2000 dengan menjual saham sebesar 22,55% yang berasal dari divestasi BPPN. Setelah Penawaran Saham Perdana itu BPPN masih menguasai 70,30% dari Saham BCA. Penawaran Saham kedua dilaksanakan di bulan juni dan juli 2001 dengan BPPN mendivestasikan 10% lagi dari saham miliknya di BCA.

Dalam Tahun 2002 BPPN melepas 51% dari Sahamnya di BCA melalui tender penempatan privat yang strategis. Farindo Investment,Ltd yang berbasis di Mauritius memenangkan tender tersebut. Saat ini BCA terus memperkokoh tradisi tata kelola perusahaan yang baik, kepatuhan penuh yang regulasi, pengelolaan risiko secara baik dan komitmen pada nasabahnya baik sebagai bank transaksional maupun sebagai lembaga intermediasi finansial.

**4.1.2 Visi, Misi Budaya Perusahaan dan Tujuan Perusahaan**

Visi Bank BCAadalah :

“Bank Pilihan Utama Andalan Masyarakat Yang Berperan Sebagai Pilar Penting Perekonomian Indonesia”.

Misi Bank BCA yaitu :

1. Memperhatikan kepentingan pasar yaitu :

a. Memprioritaskan kepentingan nasabah.

b. Memberikan pelayanan yang terbaik secara profesional dan bersahabat.

c. Menawarkan produk-produk yang kompetitif dan terjangkau.

2. Mengembangkan sumber daya manusia profesional yaitu :

a. Memberikan kesempatan kerja yang sama bagi siapa pun.

b. Merekrut, melatih dan mengembangkan sumber daya manusia berdasarkan bakat dan kemampuan yang dimiliki.

c. Memberikan penghargaan dan promosi atas dasar prestasi dan dedikasi.

3. Memberikan keuntungan yang maksimum bagi stakeholder yaitu :

a. Memberikan keuntungan yang maksimum kepada semua pihak yang

berkepentingan.

b. Menjamin pertumbuhan dan peningkatan laba yang berkesinambungan.

4. Melaksanakan manajemen terbuka yaitu :

a. Memiliki komitmen kerja yang tinggi.

b. Melaksanakan manajemen yang terbuka dan kerjasama yang efektif.

5. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan yaitu

a. Mempertimbangkan kepentingan masyarakat dan lingkungan dalam setiap

pengambilan keputusan .

Budaya Perusahaan Bank BCA adalah : Berorientasi kepada nasabah, integritas, disiplin, kerjasama, saling percaya dan saling menghargai, pemberdayaan sumber daya manusia, kesinambungan, kepemimpinan dan peduli lingkungan. Budaya perusahaan tersebut diimplementasikan kepada seluruh karyawan dengan perilaku 3- Tidak, (3 “NO”

behaviour) yaitu :

1. No Delay : Tidak terlambat
2. No error : Tidak melakukan kesalahan
3. No Special Payments : Tidak meminta/menerima hadiah/imbalan

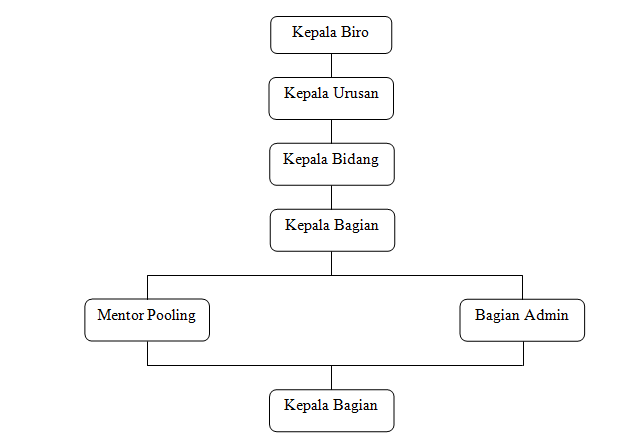
Tujuan perusahaan Bank BCA adalah : menjadi “Bank Universal” yang terpercaya dan pilihan nasabah korporasi maupun ritel, dengan komponen strategi utama adalah untuk :

1. Mempertahankan serta mengembangkan segmen usaha korporasi
2. Meningkatkan pangsa pasar disegmen usaha komersial dan ritel
3. Memperkuat kemampuan pengelola resiko
4. Meningkatkan pendayagunaan teknologi
5. Meningkatkan kinerja keuangan

**4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Cabang Utama (Pembantu) dan Teller Pooling**

1. Dalam suatu perusahaan, struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting. Karena dengan memiliki struktur organisasi yang baik, maka fungsi-fungsi manajemen akan dapat dijalankan dengan baik pula.
2. Organisasi merupakan kesatuan aktivitas dimana para kepala divisi mempunyai wewenang untukmengkoordinasikan kegiatan dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan organisasi yang efektif, maka setiap bagian organisasi mengetahui wewenang dan tugas yang menjadi tanggung jawab masing-masing. Dengan demikian hubungan kerja dalam organisasi perusahaan akan dapat dikoordinasikan dengan baik. Struktur organisasi tercermin dalam suatu bagan organisasi, yangmenunjukkan adanya pembagian tugas dan wewenang serta aturan dan prosedur yang ada, termasuk komunikasi dan arus kerja.

Berikut adalah gambaran struktur Organisasi dari PT. Bank Central Asia, Tbk pada biro Teller Pooling dimana yang berperan dalam struktur rganisasi diantaranya, Kepala Biro, Kepala Urusan, Kepala Bidang, Kepala Bagian, Mentor Pooling, Bagian Admin, Teller dan CSO Pooling.



Gambar : Struktur Organisasi Teller Pooling BCA

**4.2. Hasil Pengolahan Data**

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan analisis terhadap 100 nasabah Bank BCA yang menjadi sampel penelitian, didapatkan informasi bahwa mayoritas nasabah Bank BCA adalah para pria dengan jumlah 73 orang (73,00%). Sedangkan nasabah yang berasal dari wanita sebanyak 27 orang atau 27,00 %. Tabel 4.1 menampilkan distribusi karakteristik jenis kelamin nasabah Bank BCA Cabang Kota Samarinda.

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Kelamin** | **Jumlah** | **Persentase** |
| Pria | 73 | 73.00 |
| Wanita | 27 | 23.00 |
| **Total** | **100** | **100** |

Banyaknya nasabah pria ini dapat mengidentifikasikan bahwa nasabah pria ini adalah orang yang paling sering bertransaksi di Bank BCA Cabang Kota Samarinda. Kegiatan transaksi ini kemungkinan karena berhubungan dengan pekerjaan mereka atau dapat juga karena pihak Bank BCA telah bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan atau instansi terkait untuk melakukan pembayaran.

b. Status Responden

Dalam penelitian ini, status responden dibagi 3 kategori yaitu sudah menikah, belum menikah, dan pernah menikah.Berdasarkan analisis persentase kategori responden yang telah menikah lebih besar dibandingkan kategori status lainnya. Jumlah responden yang telah menikah tersebut sebesar 82 orang atau 82,00%, responden yang belum menikah sebanyak 15 orang (15,00%), sedang responden yang pernah menikah sebanyak 3 orang (3,00%). Tabel 4.2 menampilkan distribusi karakteristik status pernikahan nasabah Bank BCA Cabang Kota Samarinda.

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Status Pernikahan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Status Perkawinan** | **Jumlah** | **Persentase** |
| Kawin | 82 | 82.00 |
| Belum Kawin | 15 | 15.00 |
| Pernah Kawin | 3 | 3.00 |
| **Jumlah** | **100** | **100** |

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank BCA Cabang Kota Samarinda adalah orang-orang yang telah berkeluarga.Umumnya orang-orang yang telah berkeluarga tersebut memiliki sumber pendapatan dan untuk menjaga keamanan pendapatannya dari tindak pencurian, maka mereka menempatkan uangnya tersebut ke Bank BCA. Karena selain terjaga keamanannya, mereka juga akan mendapat fasilitas bunga bank dan akan memudahkan kegiatankegiatan transaksi keuangan bila diperlukan. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan banyaknya nasabah yang berasal dari golongan telah menikah dan pernah menikah.

**4.2.1. Permasalahan Yang Dihadapi**

**a. Analisa Batasan Sistem**

Setiap sistem pasti mempunyai batasan sistem (boundary) yang memisahkan sistem dengan lingkungan luarnya. Kesatuan luar merupakan kesatuan di luar sistem yang dapat berupa orang, organisasi, atau sistem lainnya yang berada di lingkungan luar yang dapat memberikan input atau menerima output dari sistem. Ruang lingkup yang dibahas dalam hal ini seputar masalah tentang sistem penilaian kinerja karyawan teller pooling PT. Bank Central Asia, tbk mulai dari Kabag Teller di cabang mengirimkan form penilaian yang disertai pula dengan surat jalan melalui kurir yang dipercaya untuk mengirimkan form tersebut. Kemudian kurir mengirimkan form kepada mentor pooling atau admin, mentor pooling atau admin menerima form dan surat jalankemudian diinput, hasil inputan dibuat dokumen dan selanjutnya akan diproses menjadi laporan ke kepala bidang, sedangkan form tersebut diarsipkan.

**b. Analisa Masalah**

Sistem penilaian kinerja teller pooling pada Bank Central Asia, Tbk yang sedang berjalan pada saat ini masih belum bisa dikatakan terstruktur atau terkomputerisasi dalam implementasinya. Hal ini dikarenakan proses yang berjalan masih menggunakan cara-cara yang konvensional atau manual. Seperti dalam pengisian form penilaian masih menggunakan teknik pencatatan (catat tangan), yang tentunya memerlukan banyak sekali peralatan-peralatan yang dibutuhkan agar proses berjalan dengan lancar. Kemudian dalam proses pengarsipan, masih menggunakan tempat sederhana untuk menyimpan dokumen-dokumen form penilaian. Hal ini tentunya akan merugikan jika data-data penting tidak di back-up, walaupun data memang sudah di back up di komputer namun ada kalanya komputer terkena virus atau rusak yang mengakibatkan data hilang, tidak menjamin keakuratan data, membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan satu proses, serta kurang efisien dan efektif.

**g. Analisa Kebutuhan Sistem**

Berdasarkan analisa permasalahan pada sistem yang berjalan, yaitu diantaranya memerlukan waktu yang lebih lama dalam penginputan data dan laporan yang dihasilkan dikarenakan sistem tersebut masih digunakan secara manual sehingga waktunyakurang efektif dan efisien sebagai media pendukung informasi dalam suatu laporan penilaian. Maka dibutuhkan sistem yang terkomputerisasi dengan harapan dapat membantu petugas dalam penginputan dan akan mengurangi kesalahan atau kendala yang terjadi, maka kebutuhan sistem hendaknya  :

1. Dapat menampilkan report nilai dari hasil inputan penilaian sehingga petugas tidak perlu membuat rekapan lagi dalam pembuatan laporan.
2. Sistem terkomputerisasi yang dapat melakukan pengontrolan secara mudah dan jelas, sehingga mengurangi kesalahan-kesalahan yang terjadi.
3. Dapat memberikan informasi yang akurat sehingga informasi tersebut dapat berguna oleh petugas.
4. Dapat menambahkan data baru ataupun mengubah data, sehingga sistem tersebut dapat segera diperbaiki jika ada kesalahan dalam penginputan atau belum diinput.

**4.3 Hasil Wawancara**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KUESIONER TENTANG KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BCA SAMARINDA** | | |
| 1. Jenis Kelamin | Laki-laki | 73 |
| Perempuan | 27 |
| ***Jumlah*** |  | **100** |
| 1. Menjadi Pelanggan Bank BCA Sejak? | < 6 Bulan | 4 |
| 6 Bulan – 1 Tahun | 28 |
| > 1 Tahun | 68 |
| ***Jumlah*** |  | **100** |
| 1. Selain Bank BCA apakah bapak/ibu sdr/i menggunakan jasa perbankan lainnya? | Ya | 14 |
| Tidak | 86 |
| ***Jumlah*  100** | | |
| 1. Masalah yang pernah bapak/ibu sdr/i keluhkan? | Slip Resi Dari Mesin ATM | 23 |
| Antrian yang Lama | 50 |
| PIN Terblokir | 27 |
| ***Jumlah*** |  | **100** |
| 1. Apakah satpam Bank memberitahukan kepada bapak/ibu sdr/i cara menggunakan Kartu ATM utk pertama kali? | Laki-laki | 21 |
| Perempuan | 79 |
| ***Jumlah*** |  | **100** |
| 1. Berapa Banyak Uang yang Anda Tabung Dalam Waktu 1 Bulan? | < Rp. 150.000 | 22 |
| Rp. 200.000 - Rp. 300.000 | 58 |
| > Rp. 350.000 | 20 |
| ***Jumlah*** |  | **100** |

Penjelasan Wawancara:

Peneliti melakukan penelitian terhadap 100 orang yang menabung di Bank BCA Samarinda. Dari 100 orang nasabah, terdapat 73 nasabah berjenis kelamin laki-laki dan 23 nasabah berjenis kelamin perempuan dan keseluruhannya berjumlah 100 orang.

Peneliti memberikan pertanyaan kepada 100 orang nasabah tentang berapa lama nasabah sudah menabung di Bank BCA. Peneliti menyimpulkan bahwa ada 4 nasabah yang membuka tabungan di Bank BCA kurang dari 6 bulan yang berjumlah 4 orang, yang membuka sudah membuka tabungan 6 bulang hingga 1 tahun berjumlah 28 orang. Nasabah yang menabun lebih dari 1 tahun berjumlah 68 orang. Peneliti menyimpulkan jumlah yang menabung lebih dari 1 tahun lebih mendominasi daripada mereka yang baru membuka tabungan pada Bank BCA.

Peneliti memberikan pertanyaan kepada 100 orang nasabah dengan pertanyaan “Selain Bank BCA apakah bapak/ibu sdr/i menggunakan jasa perbankan lainnya?”. Terdapat 14 orang menjawab “ya”, dan 86 orang menjawab “tidak”. Dari keadaan tersebut dapat disimpulkan bahwa dari 100 orang nasabah lebih banyak yang memiliki tabungan tunggal pada Bank BCA.

Peneliti memberikan pertanyaan kepada 100 orang nasabah dengan pertanyaan “Masalah yang pernah bapak/ibu sdr/i keluhkan?”. Terdapat 23 nasabah yang mengeluhkan Slip Resi Dari Mesin ATM. 10 orang mengeluhkan Antrian yang Lama. Dan 27 orang mengeluhkan PIN yang terblokir. Masyarakat dapat saja melihat jumlah tabungan dengan memilih pilihan “Jumlah Saldo” yang terdapat pada layar ATM tetapi masyarakat cenderung menginnginkan adanya resi disaat pengambilan uang di ATM. Keluhan masyarakat tentang “Antrian Yang Lama” karena masyarakat terkdang cenderung terburu-buru dan tidak suka menunggu, adanya budaya antri mewajibkan masyarakat sebagai nasabah untuk menghargai orang lain yang terlebih dahulu tiba dan mendapatkan nomor antrian, disaat jumlah nasabah lebih banyak dari hari

biasanya akan mengakibatkan antrian yang panjang.

Peneliti memberikan pertanyaan kuesioner kepada nasabah dan nasabah menjawab dengan sukarela tanpa adanya paksaan, adapun pertanyaan kuesioner adalah “Alasan Pendorong Menjadi Nasabah” dengan tajuk “Bagaimana Pengenalan Masyarakat Terhadap Bank BCA di Samarinda Tempatnya Menabung?” pertanyan tersebut digambarkan dalam tabel berikut ini

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PENGENALAN MASYARAKAT TERHADAP BANK**  **Pertanyaan :** “Alasan Pendorong Menjadi Nasabah” | | | |
| **No** | **Keterangan** | **Ya** | **Tidak** |
| 1 | Karena lokasi dekat | 29 | 61 |
| 2 | Karena personal bank | **30** | 70 |
| 3 | Karena iklan | 15 | **85** |
| 4 | Karena diajak teman atau keluarga | **48** | 52 |
| 5 | Karena produk bank | 21 | **79** |
| 6 | Karena kebijakan kantor | 21 | 79 |
| 7 | Karena fasilitas bank | 20 | **80** |
| 8 | Karena keamanan bank | **75** | 25 |

1. **KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas sebelumnya maka kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Pada perhitungan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT Bank BCA Cabang Kota Samarinda terhadap100 responden maka 73 (73%) menyatakan puas terhadap pelayanan bank, yang menyatakan biasa saja 23 orang (23%) dan yang menyatakan tidak puas 4 orang (4%).

2. Berdasarkan analisis ternyata nasabah PT Bank BCA Cabang Kota Samarinda puas terhadap kinerja pelayanan selama ini.

3. Berdasarkan analisis bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah maka pihak PT Bank BCA Cabang Kota Samarinda harus meningkatkan kinerja pada atribut prosedur kerja pelayanan, kecepatan transaksi, bersikap adil dalam melayani, penawaran suku bunga, dan kegiatan pemberian hadiah atau undian hal ini disebabkan atribut-atribut ini dianggap penting namun pelaksanaannya masih dirasakan kurang oleh nasabah.

Setiap penelitian tidak selalu keseluruhan dapat dinyatakan sempurna, ketidaksempurnaan tersebut menuntut akan adanya perbaikan. Perbaikan hadir dengan inovasi seiring perubahan waktu yang berjalan. Ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diperoleh mengharuskan lahirnya perbaikan-perbaikan, tanpa adanya ketidakpuasan sangat mustahil tercipta perbaikan karena perbaikan dilakukan dengan penilaian yang dilakukan oleh nasabah disamping penilaian oleh bank yang berada di pusat ibukota.

Ketidakpuasan tersebut adalah bentuk perhatian nasabah kepada bank agar lebih menyempurnakan pelayanan, ketidakpuasan tersebut bukanlah hal utama dalam penelitian ini karena persentase penilaian ketidakpuasan hanya mencapai 4 persen (4%).

Dengan penilaian 73 persen (73%) masyarakat/nasabah maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Bank BCA Kota Samarinda sangat memuaskan. Penilaian tersebut diatas 50 persen (50 %).

**5.2 Saran**

Mengacu pada pembahasan dan kesimpulan di atas maka terdapat beberapa saran dari peneliti untuk meningkatkan kinerja pelayanan Bank BCA Cabang Kota Samarinda hal ini dilakukan agar para nasabah yang ada di Bank BCA Cabang Kota Samarinda dapat lebih puas. Saran-saran tersebut adalah :

1. Pemberian pelatihan-pelatihan tentang teknik pelayanan kepada para karyawan Bank BCA Cabang Kota Samarinda. Hal ini dilakukan berdasarkan temuan bahwa 4 atribut utama yang harus cepat diperbaiki oleh pihak manajemen Bank BCA Cabang Kota Samarinda adalah prosedur kerja pelayanan, kecepatan transaksi, dan bersikap adil dalam melayani. Menurut nasabah kinerja Bank BCA Cabang Kota Samarinda pada 4 atribut masih rendah sedangkan kepentingannya sangat tinggi sehingga dengan adanya pemberian pelatihan-pelatihan teknik pelayanan maka diharapkan karyawan lebih terampil dalam menangani dan melayaninya pun akan berbeda pula.

2. Peningkatan kegiatan-kegiatan promosi seperti pemberian hadiah atau penarikan undian. Berdasarkan analisis atribut utama lainnya yang harus cepat diperbaiki oleh pihak manajemen Bank BCA Cabang Kota Samarinda adalah kegiatan pemberian hadiah atau undian karena menurut nasabah, Bank BCA masih jarang melakukan kegiatan-kegiatan promosi padahal kegiatan promosi sangat penting sebagai salah satu strategi yang dapat ditempuh pihak manajemen adalah menggencarkan kegiatan-kegiatan promosi seperti pemberian hadiah atau penarikan undian.

**BIBLIOGRAFI**

Anonim, 2009. Top 10 Bank”s Service Excellence 2008-2009, Jakarta : Info Bank

Arikunto, Suharsimi, 2002. Prosedur Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta

Bank BCA Cabang Bukit Barisan Medan, 2010. Laporan Bulanan Jumlah Nasabah

Bank BCA Cabang Bukit Barisan, Medan : Tidak dipublikasi Engel, James F, Roger D, Blackwell, Paul W, 1995. Perilaku Konsumen. Edisi Keenam, Jilid 1 dan 2, Jakarta : Binarupa Aksara

Harris, G, 2002. 101 Cara Mempromosikan Bisnis, Jakarta : PT Elex Media Komputindo

Irawan, H, 2004. Indonesian Customer Satisfaction : Membedah Stategi Kepuasan

Pelanggan Merek Pemenang ICSA, Jakarta : PT Elex Media Komputindo

Irawan, H, 2006. Karakter dan Perilaku Khas Konsumen Indonesia, Jakarta : Info

Bank Bulan Mei

Jusuf, J, 1997. Panduan Dasar untuk Account Officer. Edisi II, Yokyakarta : Akademi

Kasali, R, 1998. Food and Agribussiness in Indonesian, Jakarta : McHill

Kasmir, 2003. Pemasaran Bank, Jakarta : PT Kencana

Kotler, P, 2000. Manajemen Pemasaran. Jilid Satu. Edisi Milenium, Jakarta : PT

Prenhallindo

Massnick, F, 1997. The Customer is CEO, How to Measure What Your Customer Want and Make Sure They Get it, New York : American Management Assosiation

Nazir, M, 1997. Metode Penelitian, Jakarta : Ghalia Indonesia

Rachmadi, U, 2001. Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia, Jakarta : PT Gramedia

Rangkuti, F, 1999. AnalisisSWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis, Jakarta : PT

Gramedia Pustaka Utama

Simamora, B, 2003. Membongkar Kotak Hitam Konsumen, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Santoso, S, 2005. Menggunakan SPSS dan Excell untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen, Jakarta : PT Elex Komputindo Gramedia

Sugiyono, 2005. Metode Penelitian Bisnis, Bandung : Alfabeta

Tangkillisan, S, 2003. Mengelola Kredit Berbasis Good Corporate Government,

Yokyakarta : Balairung & Co

Umar, H, 2000. Riset Pasar, Strategi Perusahaan, Jakarta : PT Gramedia Pustaka

Utama

**Produk Undang-Undang**

Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 tentang Perbankan Indonesia, Jakarta

Undang-Undang No. 13 Tahun 1967 tentang Perbankan Indonesia, Jakarta

Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Indonesia, Jakarta

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Indonesia, Jakarta

Simamora, Bilson.2003.*Penilaian Kinerja dalam Manajemen Perusahaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.

Kumorotomo, Wahyudi, *Purwanto, Erwan Agus.2005.Aggaran Berbasis Kinerja, Konsep &Aplikasinya.*Yogyakarta : MAP UGM

Rivai, Veithzal, Dato’ Ahmad Fawzi, Mohd. Basri. 2005 *Performance Appraisal, sistem yang   tepat   untuk   menilai   kinerja   karyawan   dan   meningkatkan   daya  saing perusahaan.*Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.

LAN. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia.* Jakarta: Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan LAN.