

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP STANDAR PELAYANAN  
(STUDI KASUS PADA PT. BANK X DI PALEMBANG)**

Rika Lidyah & Sherly Anggraini\*

**Abstract:** *Service is a process of assistance to others in certain ways that require sensitivity and interpersonal relationships in order to create satisfaction and success. Satisfaction is feeling happy or disappointed someone who comes after comparing the performance (results) is thinking of product performance (results) are expected. The purpose of this study is the first, to find out what factors affect the level of customer satisfaction with standards of service at PT. Bank X Palembang, and second, to find out what factors affect the level of customer satisfaction with standards of service at PT Bank X Palembang. The sample was taken is the customers who have experienced the service at PT. Bank X Palembang obtained a sample of 47 respondents. This sample was taken by way of non-probability sampling with Accidental sampling techniques. The results showed, first, the analysis of two pairs hypothesis test (different tests) show that there is a difference between the performance perceived by the customer expectations of service standards at PT. Bank X Palembang, this shows the bank's performance is still not fully meet customer expectations. Second, factors that affect the highest customer satisfaction level of service standards at PT. Bank X Palembang ie employees to be friendly and polite registration.*

**ملخص:** الخدمة هي عملية لتقديم المساعدة إلى الآخرين بطرق معينة تتطلب حساسية والعلاقات بين الأشخاص من أجل خلق الارتياح والنجاح. الارتياح هو الشعور بالسعادة أو بخيبة الأمل لشخص يأتي بعد مقارنة الأداء (النتائج) هو التفكير في أداء المنتج (النتائج) من المتوقع. والغرض من هذه الدراسة هي الأولى ، لمعرفة ما هي العوامل التي تؤثر في مستوى رضا العملاء مع معايير الخدمة في حزب العمال. البنك باليماياج العاشر ، والثاني ، لمعرفة ما هي العوامل التي تؤثر في مستوى رضا العملاء مع معايير الخدمة في حزب العمال. البنك العاشر باليماياج. وكانت العينة التي اتخذت هي العملاء الذين لديهم خبرة في الخدمة في حزب العمال. البنك العاشر باليماياج الحصول على عينة من 47 المستجيبين. هذه عينة أخذت من طريق غير احتمال أخذ العينات مع تقنيات أخذ العينات العرضي. وأظهرت

---

\* Alamat koresponden penulis adalah email: [rika\\_msi@yahoo.com](mailto:rika_msi@yahoo.com)

النتائج ، أولا ، تحليل اثنين من أزواج اختبار الفرضية (اختبارات مختلفة) تبين أن هناك فرقا بين الأداء ينظر إليه من جانب توقعات العملاء من معايير الخدمة في حزب العمال. البنك باليمباتج العاشر ، وهذا يدل على أداء البنك لا تزال غير كاملة تلبية توقعات العملاء. ثانيا ، العوامل التي تؤثر على أعلى مستويات رضا العملاء من معايير الخدمة في حزب العمال. البنك العاشر باليمباتج الموظفين أي أن تكون ودية ومهذبة للتسجيل.

**Kata Kunci:** *kepuasan, pelayanan, persepsi, bank.*

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Hal ini juga dikemukakan oleh Budiman Rusli (dalam Sinambela *et.al*, 2006: 3) yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik yang mengembalikan dan mendudukkan "pelayan" dan yang "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya.

Menurut Kotler dan Sampara Lukman (dalam Sinambela *et.al*, 2006: 5) pelayanan merupakan kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dalam pengertian ini pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan hal utama yang harus diprioritaskan oleh berbagai perusahaan terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

PT. Bank X Cabang Palembang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sudah merupakan motivasi kerja bagi pihak bank untuk mempertahankan nasabah mereka. Nasabah sebagai subyek yang menikmati pelayanan tersebut dengan individu yang berbeda watak dan karakter tertentu mempunyai penilaian yang berbeda pula dari apa yang didapat. Oleh sebab itu, pihak bank juga harus mempelajari masalah-masalah yang berkaitan dengan persepsi nasabah, dari persepsi nasabah tersebut aspek yang sangat penting adalah bagaimana cara mengarahkan nasabah agar bersedia memberikan jawaban terhadap pelayanan yang diberikan. Keberhasilan suatu bank dapat dilihat dari tingkat kepuasan nasabah setelah menerima dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

Tingginya tingkat persaingan yang terjadi antara bank-bank syari'ah sekarang menimbulkan tantangan dan juga peluang yang harus dicari jalan keluarnya ataupun solusinya, hal ini harus dilakukan. Jika tidak, maka bank tersebut akan mengalami kemunduran ataupun kalah bersaing dengan bank lain dan kemungkinan bank akan ditinggalkan nasabahnya. Oleh sebab itu PT. Bank X Cabang Palembang harus memberikan pelayanan yang terbaik dan efisien pada nasabahnya, sebab nasabah haruslah diperhatikan, dilayani dengan baik, diikuti selernya dan kebiasaannya sehingga nasabah tidak kecewa dan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah terhadap pelayanan tersebut dapat terpenuhi dengan baik, berarti hasil yang dirasakan oleh nasabah sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan pelayanan umum yang prima sesuai dengan standar pelayanan yang berkualitas sehingga pelanggan (nasabah) merasa puas. Seseorang termotivasi untuk melakukan tindakan akan dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi tertentu yang dihadapinya. Nugroho J. Setiadi (2003: 161) menyatakan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, di mana pengertian sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan

emosi yang menggembirakan. Sensasi dapat didefinisikan juga sebagai tanggapan yang cepat dari indera penerima kita terhadap stimuli dasar cahaya, warna, dan suara. Dengan adanya itu semua maka akan timbul persepsi. Pengertian dari persepsi adalah proses bagaimana stimuli-stimuli itu diseleksi, diorganisasikan, dan diinterpretasikan. Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan permasalahan yang akan dibahas yaitu: Apakah terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan yang dipersepsikan nasabah terhadap standar pelayanan pada PT. Bank X Cabang Palembang? Faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap standar pelayanan pada PT. Bank X Cabang Palembang?

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dan Sampara Lukman; dalam Sinambela *et al.*, 2006, h. 5). Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai berikut (Lupiyoadi, 2001, h. 148):

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan karyawannya.
2. *Realibility*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat

(*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Faktor-faktor yang mengakibatkan kegagalan dalam pelayanan menurut J. Supranto (2001, h. 230) antara lain :

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas pelayanan. Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan. Para personel mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.
4. Kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil-wakil dan iklan perusahaan.
5. Kesenjangan antara pelayanan yang dialami dan pelayanan yang diharapkan. Terjadi bila konsumen mengukur kinerja

perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas pelayanan.

Seseorang termotivasi untuk melakukan tindakan akan dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi tertentu yang dihadapinya. Miftah Thoha (2005, h. 141) menyatakan bahwa persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Persepsi timbul karena adanya dua faktor baik internal maupun eksternal, antara lain:

1. Faktor Internal, antaranya tergantung pada proses pemahaman sesuatu termasuk di dalamnya sistem nilai tujuan, kepercayaan, dan tanggapannya terhadap hasil yang dicapai.
2. Faktor Eksternal, berupa lingkungan sekitar seperti: dari penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman.

Menurut Nugroho J. Setiadi (2003, h. 163-164) beberapa karakteristik iklan dan stimuli pemasaran lainnya akan membuat pesan lebih dirasakan konsumen seperti yang diharapkan oleh pemasar. Karakteristik-karakteristik itu dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu pertama, elemen inderawi (*sensory element*) seperti warna, bau, rasa. Kedua, elemen struktural (*structural element*) seperti, ukuran, posisi, warna, dan kontras. Menurut Boediono (2003, h. 75-76) pelanggan (nasabah) selain berbentuk orang pribadi juga berbentuk badan, baik dari lingkungan internal maupun eksternal yang memiliki keinginan-keinginan tertentu. Selain pada dirinya melekat seperti "raja" dan tidak pernah salah, maka sebagai pelanggan memiliki kebutuhan dasar, yaitu :

- a. Pelanggan memiliki keinginan untuk mendapatkan kebebasan dalam membuat keputusan menentukan pilihan sesuai dengan keinginannya;
- b. Keinginan pelanggan, apa yang diputuskan dan ditentukan selalu mendapatkan manfaat sesuai dengan keinginannya;

- c. Keinginan pelanggan, apa yang diinginkan harus mendapatkan respon atau mendapatkan perhatian, karena pelanggan menginginkan perhatian atas harga diri;
- d. Pelanggan menginginkan diperlakukan dengan jujur, artinya adanya kepedulian yang ikhlas, tetapi mempertahankan standar profesional yang tinggi, dan makna dari apa yang dikatakan pemberi jasa;
- e. Pelanggan menginginkan disambut dengan ramah tamah, penuh senyum, penuh kasih sayang (bukan membagi rasa hangat dengan pelanggan);
- f. Keinginan pelanggan untuk diberitahu tentang kejadian sebelumnya, sehingga mereka merasa diakrabi dalam hubungan dengan pelanggan;
- g. Pelanggan menginginkan adanya rasa aman dan dilindungi haknya; aman dalam arti terhindar dari keputusan yang salah, sehingga diperlukan adanya kepastian dalam penetapan harga;
- h. Pelanggan berkeinginan untuk dianggap orang penting.

Dalam hubungan dengan keinginan pelanggan tersebut, dikatakan terjadi pelayanan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) manakala terjadi pemenuhan kebutuhan atau keinginan pelanggan tidak lepas dari organisasi yang efektif. Artinya, tanpa didukung dengan sistem organisasi yang efektif, tidak mungkin terjadi pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Oleh karena itu, yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah efektifitas dari sistem organisasi yang keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Ada lima faktor pendorong kepuasan pelanggan menurut Handi Irawan (2003, h. 37-40) antara lain :

1. Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling tidak ada enam elemen dari kualitas produk, yaitu *performance, durability, feature, reliability, consistency, dan design*.

2. Harga, untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan pelanggan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi.
3. Kualitas jasa, sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sekitar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan *attitude* dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pembentukan harus dilakukan mulai dari proses rekrutmen, training, dan budaya kerja.
4. *Emotional factor*, kepuasan pelanggan dapat timbul pada saat membeli barang atau produk yang memiliki *brand image* yang baik. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan.
5. Kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisiensi dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

### **Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Standar Pelayanan pada PT. Bank X Cabang Palembang**

#### ***Prosedur untuk Membuka Rekening Tidak Berbelit-belit***

Untuk membuka rekening bank, dalam pelaksanaannya nasabah menginginkan prosedur yang sederhana, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Dari 47 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian nasabah terhadap kinerja bank dengan harapan nasabah dari prosedur untuk membuka rekening yang tidak berbelit-belit tertera pada tabel

1. Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian sebesar 127,6 %.

**Tabel 1**  
**Prosedur Membuka Rekening Tidak Berbelit-belit**

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
22	24	0	1	74	36	11	0	0	58

Sumber : Data di olah, 2009

Keterangan :

$$X = (SBx1)+(Bx2)+(KBx3)+(TBx4) = (22x1)+(24x2)+(0x3)+(1x4) = 74$$

$$Y = (SPx1)+(Px2)+(KPx3)+(TPx4) = (36x1)+(11x2)+(0x3)+(0x4) = 58$$

$$Tki = \frac{74}{58} \times 100 \% = 127.6$$

### ***Karyawan Bank Melayani Nasabah dengan Cepat dan Tepat***

Nasabah menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat dalam bertransaksi di bank. Hal ini, harus diprioritaskan oleh bank sehingga nasabah merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dari 47 responden yang diteliti, tingkat kesesuaian yang diperoleh setelah diadakan penilaian terhadap kinerja dan harapan terhadap faktor ini sebesar 120% yang disajikan pada tabel 2.

**Tabel 2**  
**Karyawan Bank Melayani Nasabah dengan Cepat dan Tepat**

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
22	25	0	0	72	35	11	1	0	60

Sumber : Data di olah, 2009

Keterangan :

$$X = (SBx1)+(Bx2)+(KBx3)+(TBx4) = (22x1)+(25x2)+(0x3)+(0x4) = 72$$

$$Y = (SPx1)+(Px2)+(KPx3)+(TPx4) = (35x1)+(11x2)+(1x3)+(0x4) = 60$$

$$Tki = \frac{72}{60} \times 100 \% = 120$$

### ***Jadwal Pelayanan Nasabah Dijalankan dengan Tepat***

Apabila pihak bank mengadakan janji terhadap nasabahnya misalnya janji untuk mencairkan pembiayaan yang akan diberikan pihak bank kepada nasabahnya berdasarkan jadwal yang telah disepakati, maka bank harus menepatinya dan dijalankan dengan tepat sehingga nasabah tidak kecewa. Berikut ini dari 47 responden memberikan penilaiannya terhadap kinerja dan harapan mengenai faktor ini pada tabel 3. Dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 120,6%.

**Tabel 3**  
**Jadwal Pelayanan Nasabah Dijalankan dengan Cepat**

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
12	35	0	0	82	27	19	1	0	68

Sumber : Data di olah, 2009

Keterangan :

$$X = (SB \times 1) + (B \times 2) + (KB \times 3) + (TB \times 4) = (12 \times 1) + (35 \times 2) + (0 \times 3) + (0 \times 4) = 82$$

$$Y = (SP \times 1) + (P \times 2) + (KP \times 3) + (TP \times 4) = (27 \times 1) + (19 \times 2) + (1 \times 3) + (0 \times 4) = 68$$

$$Tki = \frac{82}{68} \times 100 \% = 120.6$$

### ***Cepat Tanggap Menyelesaikan Keluhan Nasabah***

Kemampuan karyawan bank yang cepat tanggap menyelesaikan keluhan nasabah misalnya apabila ada masalah mengenai pentransferan uang dari bank lain yang makan waktu beberapa hari, pihak bank harus dapat mengatasinya dan memberikan penjelasan mengenai masalah tersebut agar nasabah mengerti dan tidak mengeluh. Dari 47 responden yang diteliti, penilaian terhadap kinerja dan harapan mengenai faktor ini diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 119% yang tertera pada tabel 4.

**Tabel 4**  
**Kemampuan Karyawan Bank untuk Cepat Tanggap Menyelesaikan Keluhan Nasabah**

KINERJA (X)	HARAPAN (Y)
-------------	-------------

SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
19	28	0	0	75	31	16	0	0	63

Sumber : Data di olah, 2009

Keterangan :

$$X = (SBx1)+(Bx2)+(KBx3)+(TBx4) = (19x1)+(28x2)+(0x3)+(0x4) = 75$$

$$Y = (SPx1)+(Px2)+(KPx3)+(TPx4) = (31x1)+(16x2)+(0x3)+(0x4) = 63$$

$$Tki = \frac{75}{63} \times 100 \% = 119$$

### ***Informasi yang Jelas dan Mudah dimengerti***

Apabila terjadi masalah atau nasabah tidak mengerti misalnya, mengenai bagi hasil yang diperoleh, maka karyawan bank harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh nasabah. Dari 47 responden yang diteliti, penilain terhadap kinerja dan harapan mengenai faktor ini yang tertera pada tabel 5 diperoleh data tentang tingkat kesesuaian sebesar 98,51%.

Tabel 5

#### **Karyawan Bank Memberikan Informasi yang Jelas dan Mudah Dimengerti**

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
28	19	0	0	66	29	17	0	1	67

Sumber : Data di olah, 2009

Keterangan :

$$X = (SBx1)+(Bx2)+(KBx3)+(TBx4) = (28x1)+(19x2)+(0x3)+(0x4) = 66$$

$$Y = (SPx1)+(Px2)+(KPx3)+(TPx4) = (29x1)+(17x2)+(0x3)+(1x4) = 67$$

$$Tki = \frac{66}{67} \times 100 \% = 98.51$$

### ***Tindakan Cepat pada Saat Nasabah Membutuhkan***

Tindakan karyawan bank untuk cepat pada saat nasabah membutuhkan bantuan atau menghadapi masalah yang timbul misalnya dalam pembiayaan yang dipinjam, pihak bank harus cepat tanggap mengatasinya. Hal ini, menjadi tanggung jawab bank terhadap nasabah-nasabahnya. Dari 47

responden yang diteliti diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 110,4% setelah diadakan penilaian terhadap kinerja dan harapan mengenai tindakan cepat pada saat nasabah membutuhkan yang disajikan pada tabel 6.

**Tabel 6**  
**Tindakan Cepat pada Saat Nasabah Membutuhkan**

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
21	25	1	0	74	28	18	1	0	67

Sumber : Data diolah, 2009

Keterangan :

$$X = (SBx1)+(Bx2)+(KBx3)+(TBx4) = (21x1)+(25x2)+(1x3)+(0x4) = 74$$

$$Y = (SPx1)+(Px2)+(KPx3)+(TPx4) = (28x1)+(18x2)+(1x3)+(0x4) = 67$$

$$Tki = \frac{74}{67} \times 100 \% = 110.4$$

***Mampu dalam Menjawab Pertanyaan Nasabah***

Pengertian faktor ini adalah menuntut karyawan bank harus memiliki pengetahuan yang luas mengenai bidangnya masing-masing, sehingga apabila ada nasabah yang ingin mengajukan pertanyaan, pihak bank mampu menjawabnya dengan lancar. Dari 47 responden yang diteliti, penilai terhadap kinerja dengan harapan terhadap faktor ini disajikan pada tabel 7. Dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 108,7%.

**Tabel 7**  
**Pengetahuan dan Kemampuan Karyawan Bank dalam Menjawab Pertanyaan Nasabah**

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
19	28	0	0	75	26	20	1	0	69

Sumber : Data diolah, 2009

Keterangan :

$$\begin{aligned}
 X &= (SBx1)+(Bx2)+(KBx3)+(TBx4) = (19x1)+(28x2)+(0x3)+(0x4) = 75 \\
 Y &= (SPx1)+(Px2)+(KPx3)+(TPx4) = (26x1)+(20x2)+(1x3)+(0x4) = 69 \\
 Tki &= \frac{75}{69} \times 100 \% = 108.7
 \end{aligned}$$

### ***Mengetahui dengan Baik Produk/Jasa yang Ditawarkan***

Karyawan bank harus mengetahui dengan baik mengenai produk/jasa yang ditawarkan sehingga nasabah mengetahui dengan baik pula produk/jasa yang akan digunakan seperti Tabungan Mudharabah, Tabungan Haji, Transfer uang antar bank dan sebagainya. Berikut dari data 47 responden yang diteliti, penilain terhadap kinerja dan harapan mengenai faktor ini didapat tingkat kesesuaian sebesar 107,8% yang tertera pada tabel 8.

**Tabel 8**  
**Karyawan Bank Mengetahui dengan Baik Produk/Jasa yang Ditawarkan**

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
25	22	0	0	69	30	17	0	0	64

Sumber : Data diolah, 2009

Keterangan :

$$\begin{aligned}
 X &= (SBx1)+(Bx2)+(KBx3)+(TBx4) = (25x1)+(22x2)+(0x3)+(0x4) = 69 \\
 Y &= (SPx1)+(Px2)+(KPx3)+(TPx4) = (30x1)+(17x2)+(0x3)+(0x4) = 64 \\
 Tki &= \frac{69}{64} \times 100 \% = 107.8
 \end{aligned}$$

### ***Karyawan Bank Bersikap Ramah dan Sopan***

Dalam memberikan pelayanan yang efektif, diharapkan karyawan bank bersikap ramah dan sopan kepada nasabah. Berikut data mengenai kinerja dan harapannya terhadap karyawan bank yang bersikap ramah dan sopan yang disajikan pada tabel 9. Dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 103,6%.

**Tabel 9**  
**Karyawan Bank Bersikap Ramah dan Sopan**

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
36	11	0	0	58	38	9	0	0	56

Sumber : Data diolah, 2009

Keterangan :

$$X = (SBx1)+(Bx2)+(KBx3)+(TBx4) = (36x1)+(11x2)+(0x3)+(0x4) = 58$$

$$Y = (SPx1)+(Px2)+(KPx3)+(TPx4) = (38x1)+(9x2)+(0x3)+(0x4) = 56$$

$$Tki = \frac{58}{56} \times 100 \% = 103.6$$

### ***Jaminan Keamanan dan Kepercayaan terhadap Pelayanan***

Rasa aman merupakan suatu yang diperlukan oleh setiap manusia dalam menjalankan kehidupannya dan ini sudah menjadi keharusan, demikian pula halnya dengan nasabah sehingga mereka merasa yakin dan percaya menabung di bank tersebut. Berikut ini dari 47 responden memberikan penilaian mengenai kinerja dengan harapan terhadap faktor ini yang tertera pada tabel 10. Dari kedua data tersebut didapat tingkat kesesuaian sebesar 118,3%.

**Tabel 10**

**Jaminan Keamanan dan Kepercayaan terhadap Pelayanan**

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
23	24	0	0	71	34	13	0	0	60

Sumber : Data diolah, 2009

Keterangan :

$$X = (SBx1)+(Bx2)+(KBx3)+(TBx4) = (23x1)+(24x2)+(0x3)+(0x4) = 71$$

$$Y = (SPx1)+(Px2)+(KPx3)+(TPx4) = (34x1)+(13x2)+(0x3)+(0x4) = 60$$

$$Tki = \frac{71}{60} \times 100 \% = 118.3$$

### ***Memberikan Perhatian Personal kepada Nasabah***

Kemampuan pihak bank untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya merupakan suatu nilai tambah bagi bank tersebut. Oleh karena itu, pihak bank harus

memberikan perhatian personal kepada nasabah dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan dan keinginan nasabah. Dari 47 responden, maka didapat data mengenai penilaian kinerja dan harapan terhadap faktor ini yang disajikan pada tabel 11. Selanjutnya diperoleh data mengenai tingkat kesesuaian sebesar 108%.

Tabel 11  
Memberikan Perhatian Personal kepada Setiap Nasabah

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
17	27	2	1	81	24	19	3	1	75

Sumber : Data diolah, 2009

Keterangan :

$$X = (SBx1)+(Bx2)+(KBx3)+(TBx4) = (17x1)+(27x2)+(2x3)+(1x4) = 81$$

$$Y = (SPx1)+(Px2)+(KPx3)+(TPx4) = (24x1)+(19x2)+(3x3)+(1x4) = 75$$

$$Tki = \frac{81}{75} \times 100 \% = 108$$

### ***Ketulusan dalam Memperhatikan Keinginan Nasabah***

Selera dan keinginan nasabah patut dituruti, oleh karena itu, hendaknya pihak bank memberikan ketulusan dalam memperhatikan keinginan nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman menabung di bank tersebut. Dari 47 responden yang diteliti, penilaian antara kinerja dan harapan terhadap faktor ini tertera pada tabel 12. Dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 114,7 %.

Tabel 12  
Ketulusan dalam Memperhatikan Keinginan Nasabah

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
17	29	1	0	78	27	19	1	0	68

Sumber : Data diolah, 2009

Keterangan :

$$X = (SBx1)+(Bx2)+(KBx3)+(TBx4) = (17x1)+(29x2)+(1x3)+(0x4) = 78$$

$$Y = (SPx1)+(Px2)+(KPx3)+(TPx4) = (27x1)+(19x2)+(1x3)+(0x4) = 68$$

$$Tki = \frac{78}{68} \times 100 \% = 114.7$$

***Pelayanan tanpa Memandang Status Sosial***

Nasabah berasal dari golongan dan status sosial yang berbeda. Dalam pelayanan nasabah menginginkan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial dan diperlakukan sama. Dari 47 responden yang diteliti, penilaian terhadap faktor ini antara kinerja dan harapan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 113,8 % yang disajikan pada tabel 13.

**Tabel 13**

**Pelayanan kepada Semua Nasabah tanpa Memandang Status Sosial**

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
29	17	1	0	66	36	11	0	0	58

Sumber : Data diolah, 2009

Keterangan :

$$X = (SBx1)+(Bx2)+(KBx3)+(TBx4) = (29x1)+(17x2)+(1x3)+(0x4) = 66$$

$$Y = (SPx1)+(Px2)+(KPx3)+(TPx4) = (36x1)+(11x2)+(0x3)+(0x4) = 58$$

$$Tki = \frac{66}{58} \times 100 \% = 113.8$$

***Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Ruang***

Kebersihan dan kerapian ruangan merupakan faktor lain yang termasuk dapat dirasakan dan dilihat secara langsung oleh nasabah. Untuk menjaga kebersihan dan kerapian, maka diperlukan perawatan secara rutin sehingga nasabah merasa nyaman berada di dalam ruangan. Hal ini, mencerminkan *image* yang baik di mata nasabahnya. Berikut dari 47 responden, memberikan penilaiannya mengenai kinerja dengan harapan terhadap faktor ini yang tertera pada tabel 14. Dari keduanya didapat tingkat kesesuaian sebesar 107,9%.

**Tabel 14**

**Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Ruang**

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
26	21	0	0	68	31	16	0	0	63

Sumber : Data diolah, 2009

Keterangan :

$$X = (SBx1)+(Bx2)+(KBx3)+(TBx4) = (26x1)+(21x2)+(0x3)+(0x4) = 68$$

$$Y = (SPx1)+(Px2)+(KPx3)+(TPx4) = (31x1)+(16x2)+(0x3)+(0x4) = 63$$

$$Tki = \frac{68}{63} \times 100 \% = 107.9$$

### ***Penataan Eksterior dan Interior Ruang yang Baik***

Dalam hal ini yang langsung terlihat oleh nasabah adalah penataan eksterior yang tampak menarik dan eksotis. Sedangkan untuk interior bank diutamakan adalah tempat duduk yang nyaman, pengaturan udara (AC) yang sejuk, dan pemanis ruangan lainnya. Dalam tabel 15 disajikan pendapat 47 responden mengenai faktor ini dalam menilai kinerja dengan harapannya. Selanjutnya didapat tingkat kesesuaian dari kedua data tersebut sebesar 112,3%.

Tabel 15

Penataan Eksterior dan Interior Ruang yang Baik

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
12	35	0	0	82	22	24	1	0	73

Sumber : Data diolah, 2009

Keterangan :

$$X = (SB \times 1) + (B \times 2) + (KB \times 3) + (TB \times 4) = (12 \times 1) + (35 \times 2) + (0 \times 3) + (0 \times 4) = 82$$

$$Y = (SP \times 1) + (P \times 2) + (KP \times 3) + (TP \times 4) = (22 \times 1) + (24 \times 2) + (1 \times 3) + (0 \times 4) = 73$$

$$Tki = \frac{82}{73} \times 100 \% = 112.3$$

### ***Fasilitas yang Memudahkan untuk Bertransaksi***

Untuk memudahkan bertransaksi dibutuhkan fasilitas yang lengkap seperti layanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang memudahkan nasabah untuk menarik uang kapan saja dan mengetahui jasa lainnya. Dari 47 responden yang diteliti penilaian mengenai faktor ini antara kinerja dan harapan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 112,7% yang tertera pada tabel 16.

Tabel 16

Fasilitas yang Lengkap yang Memudahkan untuk Bertransaksi

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
23	24	0	0	71	31	16	0	0	63

Sumber : Data diolah, 2009

Keterangan :

$$X = (SB \times 1) + (B \times 2) + (KB \times 3) + (TB \times 4) = (23 \times 1) + (24 \times 2) + (0 \times 3) + (0 \times 4) = 71$$

$$Y = (SP \times 1) + (P \times 2) + (KP \times 3) + (TP \times 4) = (31 \times 1) + (16 \times 2) + (0 \times 3) + (0 \times 4) = 63$$

$$Tki = \frac{71}{63} \times 100 \% = 112.7$$

***Penampilan Karyawan yang Bersih dan Serasi***

Dalam pelayanan yang efektif, diharapkan penampilan karyawan bank yang bersih dan serasi, sehingga menimbulkan kesan yang positif di mata nasabah. Dari 47 responden yang diteliti, penilaian mengenai penampilan karyawan yang bersih dan serasi antara kinerja dan harapan tertera pada tabel 17. Dari kedua data yang didapat tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 104,8%.

**Tabel 17**  
**Penampilan Karyawan yang Bersih, Rapi, dan Serasi**

KINERJA (X)					HARAPAN (Y)				
SB	B	KB	TB	Bobot	SP	P	KP	TP	Bobot
29	18	0	0	65	32	15	0	0	62

Sumber : Data diolah, 2009

Keterangan :

$$X = (SBx1)+(Bx2)+(KBx3)+(TBx4) = (29x1)+(18x2)+(0x3)+(0x4) = 65$$

$$Y = (SPx1)+(Px2)+(KPx3)+(TPx4) = (32x1)+(15x2)+(0x3)+(0x4) = 62$$

$$Tki = \frac{65}{62} \times 100 \% = 104.8$$

Berdasarkan hasil uji validitas dan reabilitas terhadap kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap standar pelayanan pada PT. Bank X Cabang Palembang yang berada pada tingkat Sangat Baik yang diberi bobot 1 – 1,4, artinya para nasabah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Faktor-faktor yang menjadi penentu kepuasan nasabah terhadap pelayanan di PT. Bank X Cabang Palembang, berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah antara lain :

1. Karyawan bank yang bersikap ramah dan sopan (X9).
2. Penampilan karyawan yang bersih, rapi dan serasi (X17).
3. Karyawan bank memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti (X5).
4. Pelayanan kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial (X13).
5. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan (X14), dan
6. Karyawan bank mengetahui dengan baik produk/jasa yang ditawarkan (X8).

Faktor tertinggi yang dipersepsikan nasabah terhadap standar pelayanan pada PT. Bank X Cabang Palembang yaitu karyawan yang bersikap ramah dan sopan sebesar 1,2340. Artinya nasabah PT. Bank X Cabang Palembang merasa sangat puas karena dalam pelayanan, karyawan bank bersikap ramah dan sopan. Faktor kedua yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap standar pelayanan di PT. Bank X Cabang Palembang adalah penampilan karyawan yang rapi, bersih dan serasi sebesar 1,3830. Karyawan bank yang memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dan pelayanan kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial berada pada faktor ketiga dan keempat yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah PT. Bank X Cabang Palembang, hal ini ditunjukkan kedua faktor tersebut bernilai 1,4043. Artinya dalam menjalankan pelayanannya karyawan bank memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada nasabah, selain itu nasabah diperlakukan sama tanpa memandang status sosial. Selanjutnya, faktor kelima yang menjadi penentu kepuasan nasabah PT. Bank X Cabang Palembang yaitu kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan sebesar 1,4255 sehingga nasabah merasa betah dalam melakukan transaksi perbankan. Faktor terakhir yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah PT. Bank X Cabang Palembang terhadap standar pelayanannya adalah karyawan bank mengetahui dengan baik produk/jasa yang ditawarkan sebesar 1,4681. Artinya nasabah diberi penjelasan yang baik mengenai produk/jasa yang ditawarkan sehingga nasabah juga mengetahui dengan baik produk/jasa yang akan digunakan.

### **Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan yang dipersepsikan nasabah terhadap standar pelayanan pada PT. Bank X Cabang Palembang. Selain itu juga untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap standar pelayanan pada PT. Bank X Cabang Palembang. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui:

Analisis uji hipotesa dua berpasangan (uji beda) menunjukkan bahwa rata-rata kinerja bank diperoleh angka sebesar 1,5306647 atau dibulatkan menjadi 2 sehingga angka ini berada pada tingkat Baik. Sedangkan rata-rata harapan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Bank X Cabang Palembang diperoleh angka sebesar 1,3729647 atau dibulatkan menjadi 1,4 yang berada pada tingkat 1 – 2, yaitu Sangat Penting dan Penting. Berdasarkan perhitungan tersebut, menunjukkan memang terdapat perbedaan antara kinerja dengan harapan yang dipersepsikan nasabah terhadap standar pelayanan pada PT. Bank X Cabang Palembang, yang menunjukkan kinerja bank masih belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap standar pelayanan pada PT. Bank X Cabang Palembang yaitu karyawan yang bersikap ramah dan sopan sebesar 1,2340, penampilan karyawan yang bersih, rapi dan serasi sebesar 1,3830, karyawan bank memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dan pelayanan kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial sebesar 1,4043, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan sebesar 1,4255 serta karyawan bank mengetahui dengan baik produk/jasa yang ditawarkan sebesar 1,4681.

### Daftar Pustaka

- Akbar, Dinnul Alfian. 2002. *Analisis Pengaruh Penerapan Time-Based Competition Terhadap Kinerja Perusahaan: Studi Pada Perusahaan Manufaktur Di Indonesia*. Tesis. Yogyakarta: Pogram Pasca Sarjana UGM Yogyakarta.
- Akbar, Dinnul Alfian dan R. Kristoforus J.B. 2005. *Modul SPSS*. Palembang: D3 Perbankan Syari'ah IAIN Raden Fatah Palembang.
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Benyamin Molan, Edisi Kesebelas. Jakarta: PT. Intan Sejati Klaten.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto S.K. 2004. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 2005. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.