

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH BANK
MANDIRI TENTANG PELAYANAN PRIMA
(SERVICE EXCELLENCE)
(SURVEI TERHADAP NASABAH BANK
MANDIRI KANTOR KAS UNIVERSITAS
TELKOM)**

Astri Wulandari

Manajemen Pemasaran, Universitas Telkom
Jalan Telekomunikasi Terusan Buah Batu Bandung 40257 Indonesia
astri.wulandari@tass.telkomuniversity.ac.id

***Abstract** - The type of service that provided by each bank could be different, also be the same. However, the thing that makeits difference is the direct services that they provided to customers. This research used descriptive research that is a method of research by describe and present something, example the conditions or existing of relationship, opinion, ongoing processes results or effects, or about the ongoing trend. Overall theservice excellence performance of Bank Mandiri at Telkom University Cash Office included at good categories. Service excellence performance of Bank Mandiri at Telkom Universityhas the big contribution from Accounttability and Actionvariables at the employees to solve problems well statement.*

***Keywords:** Customer, Service, Service Excellence*

Abstrak - Jenis servis yang diberikan oleh tiap bank bisa berbeda, bisa pula sama. Akan tetapi, hal yang membuat perbedaan antara satu bank dengan bank lainnya, adalah pelayanan secara langsung yang diberikan kepada nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu metode penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan mempresentasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung. Secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom termasuk dalam kategori baik. Kinerja kualitas pelayanan Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom yang paling tinggi diantara variabel lain adalah variabel tindakan dan tanggung jawab pada pernyataan pegawai mampu menyelesaikan masalah.

Kata Kunci : Pelanggan, Pelayanan, Pelayanan Prima

PENDAHULUAN

Transformasi Bank Mandiri, Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu, Bank Bumi Daya,

Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia -- dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun

memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

Salah satu prestasi Bank Mandiri yang paling signifikan adalah dengan mengganti platform teknologinya secara menyeluruh. Bank Mandiri mewarisi total 9 *core banking system* yang berbeda dari 4 bank pendahulunya. Bank Mandiri segera berinvestasi untuk mengkonsolidasikan sistem-sistem dari platform yang terkuat. Dibutuhkan tiga tahun dan dana sebesar US\$ 200 Juta demi mengembangkan program untuk menggantikan *core banking platform* sebelumnya agar sesuai dengan standar perbankan ritel. Kini infrastruktur IT Bank Mandiri telah menyediakan system pengolahan data *straight-through* dan interface yang seragam bagi pelanggannya. Sesuai dengan visi kami, Bank Mandiri memasuki segmen bisnis yang menguntungkan dan memiliki prospek tumbuh, sekaligus berperan sebagai institusi perbankan yang komprehensif. Untuk itu, Bank Mandiri berfokus pada segmen korporasi, komersial, mikro & ritel, serta pembiayaan nasabah dengan strategi yang berbeda di setiap bisnisnya dan bersinergi dengan seluruh segmen pasar yang ada. Kehadiran Bank Mandiri sebagai Bank Domestik Multispesialis di Indonesia dapat diterjemahkan ke dalam langkah - langkah khusus dengan menumbuhkan pangsa pasar dominan di segmen yang kami fokuskan. Selain itu, Bank Mandiri juga memiliki visi untuk menjadi bank terdepan di Indonesia. Sebagai bank publik, visi Bank Mandiri untuk menjadi bank *blue chip* publik di Asia Tenggara ini akan diukur berdasarkan kapitalisasi pasar

Kinerja Bank Mandiri juga didukung oleh perusahaan-perusahaan anak yang memberikan kontribusi pendapatan signifikan, yaitu sekitar 12% dari laba bersih konsolidasi Bank Mandiri. Kini Bank Mandiri memiliki jaringan ATM terbesar, yaitu sejumlah 10.000 unit yang telah terpasang dan tersebar di seluruh Indonesia. Ini menjadikan Bank Mandiri sebagai bank terbaik dalam pelayanan selama 4 tahun berturut-turut dan menjadi perusahaan yang paling

terpercaya di Indonesia untuk *Good Corporate Governance* selama 5 tahun berturut-turut. Setelah memenuhi berbagai persyaratan dari Bank Indonesia, Bank Mandiri kini berhak untuk menyandang titel sebagai Bank Internasional yang telah beroperasi di sektor perbankan regional dan siap menjadi bank panutan di Indonesia. Hal ini turut didukung dengan visi kami untuk menjadi Lembaga Keuangan yang Paling Dikagumi dan Paling Progresif di Indonesia

(http://www.bankmandiri.co.id/corporate/01/about_profile).

Sedangkan pada Media Infobank bersama *Marketing Research* Indonesia (MRI) kembali menghadirkan “ Bank Service Excellence Monitor (BSEM) 2011-2012 dan pada Peringkat *pertama* dari survei ini masih diraih PT Bank Mandiri Tbk. Entah apa khasiatnya Bank Mandiri masih bercokol di urutan atas. Yang pasti, bank plat merah ini, menurut survei MRI, selama lima tahun berturut-turut menjuarai “*Best Bank Service Excellence*”.

Pelayanan (Barata, 2004) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Kep. MenPan No. 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat / daerah, BUMN /BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Zeithaml et al. (2009:10) Pemasaran jasa adalah proses mempresepsikan, memahami, menstimulasi dan memenuhi kebutuhan target pasar yang dipilih secara khusus dengan menyalurkan sumber sumber sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (*service excellence*). Istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan (Barata, 2004). Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Menurut Barata (2004) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok:

1. Kemampuan (*Ability*)
2. Sikap (*Attitude*)
3. Penampilan (*Appearance*)
4. Perhatian (*Attention*)
5. Tindakan (*Action*)
6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Sedangkan menurut Tjiptono (2008) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain:

1. Kecepatan.
2. Ketepatan.
3. Keramahan.
4. Kenyamanan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:266) pelayanan adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu.

Menurut Lucas W. Robert (2012:7) *customer service* adalah pelayanan kepada pelanggan yang mempunyai kemampuan dalam pengetahuan, kecakapan dan antusias

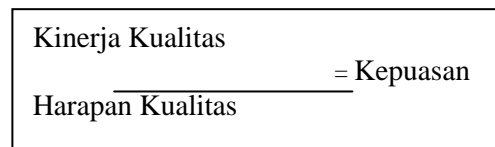
pegawai untuk menyampaikan produk dan layanan yang dimiliki baik secara internal maupun eksternal untuk mencapai kepuasan.

Customer Service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin berinteraksi dengan bank.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diprediksikan terhadap kinerja yang diharapkan

Dari tinjauan teori yang telah dikembangkan, maka dapat disajikan kerangka pemikiran untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan setelah membandingkan antara kualitas yang diberikan dengan harapan kualitas nasabah.

Berdasarkan penjelasan yang telah dibahas diatas, maka penulis mengambil model kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1
Model Kerangka Pemikiran

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2015

METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.

Menurut Sekaran (2007:115) variabel adalah apapun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai, nilai bisa berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama,

atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda. Dalam Penelitian ini terdapat dua *variable* yaitu *Dependent* dan *Independent*.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan data kuantitatif, yaitu data yang berupa angka-angka atau bilangan baik utuh (*diskrit*) maupun tidak utuh (*kontinu*).

Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Pengolahan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Menggunakan teknik pengumpulan data berupa:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009:68). Menurut Sekaran jilid II (2007:82) kuesioner adalah daftar pertanyaan yang tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati. Secara langsung kualitas pelayanan yang diberikan Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom kepada nasabahnya.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari *literature* yang dapat menunjang serta melengkapi data yang diperlukan serta berguna bagi penyusunan penelitian ini.

2. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data memiliki tujuan agar data yang telah dikumpulkan baik primer dan sekunder dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa

analisis kuantitatif dengan bantuan program SPSS V19.

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan objek (satu atau individu) yang karakteristiknya hendak di duga. Satuan atau individu disebut unit analisis, bisa berupa orang, rumah tangga, tanah pertanian dan sebagainya dalam bentuk yang biasa dipakai dalam survei.

Menurut Sekaran (2007:123) sampel adalah sub kelompok atau sebagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti akan mampu menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara non probabilitas dikarenakan faktor waktu dalam penelitian dan biaya yang kurang memadai.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara non probabilitas dikarenakan faktor waktu dalam penelitian dan biaya yang kurang memadai.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah/valid atau tidaknya suatu kuesioner, kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sunnyoto, 2009:72).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (keandalan) adalah suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran itu tersebut tanpa bisa (bebas kesalahan – *error free*) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam *item* dalam instrument (Sekaran II, 2008:40).

a. Analisis Deskriptif

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan besarnya presentase dari persepsi responden mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan *customer service* Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom. Untuk mengetahui penilaian responden, peneliti menggunakan kuesioner masing-masing

disertai dengan lima pilihan jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai menurut jawaban responden.

b. Important Performance Analsis

Important Performance Analysis menurut Agus Ryanto (2009;141) merupakan suatu metode analisis yang bertujuan menggambarkan kinerja suatu objek dibandingkan dengan harapan nasabah akan kinerja yang seharusnya ada. *Important Performance Analysis* menurut Sumarwan (2011;149) adalah teknik dimana responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut yang relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut tersebut.

PEMBAHASAN

Hasil uji validitas kenyataan pada kuesioner sudah *valid* dengan tingkat signifikan kurang dari 0,05. Hal ini berarti bahwa pertanyaan tersebut *valid* atau penting untuk dicantumkan. Sehingga setiap item pertanyaan dari kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu nasabah bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom berarti dimengerti atau diterima oleh responden.

Hasil uji validitas harapan pada kuesioner sudah *valid* dengan tingkat signifikan kurang dari 0,05. Hal ini berarti bahwa pertanyaan tersebut *valid* atau penting untuk dicantumkan. Sehingga setiap item pertanyaan dari kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom berarti dimengerti atau diterima oleh responden.

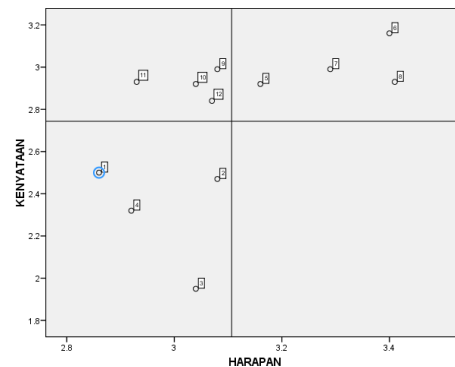
Hasil pengolahan data terhadap tingkat kenyataan kinerja yang dipersepsikan oleh nasabah dengan menggunakan spss versi 19 dinyatakan Reliabel. Karena *Cronbach's Alpha* menunjukkan angka 0,790. Hasil pengolahan data terhadap tingkat harapan nasabah dengan menggunakan SPSS versi 19 dinyatakan Reliabel. Karena *Cronbach's Alpha* menunjukkan angka 0,915.

Tingkat Kenyataan Kualitas pelayanan Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom

1. Skor tertinggi adalah pada pernyataan Q11, Q10, Q9 dan Q12 hal ini menunjukkan bahwa responden puas karena kualitas pelayanan dari pegawai sesuai dengan harapan responden pada pernyataan “Pegawai mampu menyelesaikan masalah dengan baik” maka dari itu Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom harus mempertahankan dalam menyelesaikan masalah dengan baik.
2. Skor terendah adalah pada pernyataan Q1, Q2, Q3 dan Q4 hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki ketidakpuasaan karena kinerja kualitas pelayanan Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom belum sesuai dengan responden pada pernyataan kemampuan dan sikap Karyawan bank Mandiri. Oleh karena itu Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom harus memperluas meningkatkan kemampuan dan sikap yang masih dirasakan kurang ramah dari para pegawai.

Perbandingan antara Kenyataan dan Harapan

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa tingkat harapan nasabah lebih besar dari pada kenyataan. Namun secara keseluruhan kinerja kualitas terdapat didalam kategori baik.



Gambar 2

Analisis IPA (*Importance Performance Analisis*)

Sumber : Data yang diolah penulis 2015

Dengan melihat hasil yang sudah diperoleh dari data kenyataan dan harapan nasabah mengenai pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom, terlihat bahwa setiap item pertanyaan berada di beberapa kuadran di atas. Dan berikut penjelasannya:

1. Kuadran I: Pada kuadran I ini memuat pernyataan - pernyataan yang dianggap penting oleh nasabah namun pada kenyataannya pernyataan tersebut belum sesuai dengan anggapan nasabah, dengan kata lain kepuasan yang diperoleh nasabah masih rendah dibandingkan dengan harapan nasabah. Dengan demikian semua pernyataan yang berada di kuadran I perlu ditingkatkan. Pernyataan yang terdapat pada kuadran I adalah tentang Tindakan dan Tanggung Jawab yang dilakukan oleh *customer service* terhadap nasabah.
2. Kuadran II: memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh nasabah dan faktor-faktor tersebut dianggap sudah sesuai dengan yang diinginkannya, dengan kata lain kepuasan yang diperoleh relatif lebih tinggi dan sudah sesuai dengan harapan dari nasabah. Pernyataan yang ada di kuadran II adalah mengenai Penampilan dan Perhatian terhadap nasabah.
3. Kuadran III: Pada kuadran III ini memuat pernyataan yang dianggap kurang penting oleh nasabah dan kinerjanya tidak terlalu istimewa sehingga nasabah tidak terlalu memperhatikan pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini. Pernyataan yang berada di kuadran III ada 4 *items* adalah tentang kemampuan dan sikap.
4. Kuadran IV: pernyataan yang berada pada kuadran IV adalah pernyataan yang memiliki *performance* yang menurut nasabah sangat kurang baik. Tidak terdapat pernyataan pada kuadran IV.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan analisis yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan seperti :

1. Secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom termasuk dalam kategori baik. Kinerja pelayanan prima pada Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom yang paling tinggi diantara variabel lain adalah variabel Tindakan dan tanggung jawab pada pernyataan pegawai mampu menyelesaikan masalah dengan baik.
2. Menurut hasil data responden, harapan responden mengenai pelayanan prima yang diberikan Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom dianggap sangat penting.
3. Tingkat kepuasan dilihat dari kualitas pelayanan prima yang diberikan Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom masih rendah dibandingkan dengan harapan nasabah, sehingga dapat disimpulkan nasabah belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom terutama pada kemampuan dan sikap dari karyawan.
4. Hal yang harus ditingkatkan oleh Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom menggunakan *importance performance analysis*.

Saran

Berdasarkan hasil dan analisis data yang telah didapatkan oleh penulis, maka terdapat saran – saran untuk perusahaan yaitu :

Berdasarkan dari hasil data responden, hal yang harus ditingkatkan oleh Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom adalah sebagai berikut:

1. Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom memberikan pelatihan kepada para pegawai untuk menimbulkan sifat ramah dan rasa

kepedulian terhadap nasabah guna membuat nasabah lebih merasa nyaman saat nasabah sedang memerlukan bantuan.

2. Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom perlu menambah pegawai bagian teller guna lebih cepat dalam melayani transaksi agar tidak terjadi antrian panjang.

REFERENSI

Atep, Adya Barata. 2004. Dasar – dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Erlando.(2009) Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada SPBU Pertamina 34-12708). Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma.

Fandy, Tjiptono. 2008. *Service Management : Mewujudkan layanan prima.* Yogyakarta : Andi.

Kotler, Philip dan Kevin L. Keller.(2007) *Manajemen Pemasaran (Marketing Management)* (Jilid 2, edisi 12). Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin L. Keller.(2009) *Manajemen Pemasaran (Marketing Management)* (Jilid 1, edisi 12). Indonesia: Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong.(2008) *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Principles Of Management)*(Edisi 12). Jakarta: Erlangga.

Lovelock, C, Writzh, J., Mussy, J.(2010). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta : PT. Index. Kelompok Gramedia.

Lucas, Robert. (2012). *Customer Service.* Newyork: McGRAW.HILL.

Nanda, Wulandari, (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan mengenai kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia (Studi Nasabah BRI Cabang Teluk Betung Bandar

Lampung 2014). Universitas Telkom.

Sekaran, Uma.(2007) *Metode penelitian untuk Bisnis (Edisi 4 Jilid 1).* Jakarta: Salemba Empat.

Sekaran, Uma.(2008) *Metode penelitian untuk Bisnis (Edisi 4 Jilid 2).* Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono, Prof. Dr.(2009) *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta,cv.

Sugiyono, Prof. Dr.(2010) *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta,cv.

Sumarwan dkk. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen.* Bogor: IPB Press.

Sunyoto, Danang.(2009). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis,* Yogyakarta: Media Pressindo.

Sunyoto, Danang.(2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Nasabah,* Yogyakarta: CAPS.

Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana.(2008). *Pemasaran Strategik.* Yogyakarta: ANDI.

Sumber Rujukan Online :

www.bankmandiri.co.id