

PERANAN KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN NASABAH PRODUK SIMPANAN PADA BANK-BANK BUMN DIKOTA BANJARMASIN

Rory Handriano
roryndo_plk@yahoo.com

STIE NASIONAL BANJARMASIN

Abstract,

This study aims to determine the role of service quality in efforts to improve customers of BUMN bank savings in the city of Banjarmasin.

The method used in this research is the method of observation, interviews, questionnaires, and literature study on services provided by state-owned banks in the city of Banjarmasin so that the expectations of customers to obtain the best service can be achieved.

In this study, it was found that there is still a lack of confidence in some small and medium-sized communities towards banking products due to their lack of understanding of banking services and the existence of phobias in small and medium-sized communities in the banking sector that is notoriously tight and difficult. One effort that can be done so that state-owned banks in the city of Banjarmasin can maintain and continue to improve the quality of its services is to understand all the needs of customers and always provide regular / continuous training on providing excellent service (service excellence) to every employee, so that the quality of service can optimally upgraded to its customers.

Keywords: service excellent, expected & perceived service, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy

Abstrak,

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan nasabah Tabungan bank-bank BUMN di kota Banjarmasin.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank-bank BUMN di kota Banjarmasin agar harapan nasabah untuk memperoleh layanan terbaik dapat tercapai.

Penelitian ini ditemukan bahwa masih kurangnya kepercayaan sebagian masyarakat kecil menengah ke bawah terhadap produk perbankan karena ketidak-mengertian mereka mengenai jasa perbankan dan adanya phobia pada masyarakat kecil menengah ke bawah terhadap birokrasi perbankan yang terkenal ketat dan sulit. Salah satu upaya yang dapat dilakukan agar bank-bank BUMN di kota Banjarmasin dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan memahami semua kebutuhan nasabah dan selalu memberikan pelatihan secara rutin / kontinyu tentang pemberian layanan terbaik

(*service excellent*) kepada setiap karyawannya, sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara optimal kepada para nasabahnya.

Kata Kunci: *service excellent, expected & perceived service, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

Bank merupakan lembaga intermediasi antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak-pihak yang memerlukan dana, diperlukan bank dengan kinerja keuangan yang sangat sehat, sehingga fungsi intermediasi dapat berjalan lancar. Berdasarkan Undang-Undang No.8/1998 bank umum dapat dilihat berdasarkan fungsi, status kepemilikan, kegiatan operasional, penciptaan uang giral, dan sistem organisasi. Bank dilihat dengan aspek fungsi antara lain Bank Sentral, Bank Umum, Bank Pembangunan, Bank Desa, dan BPR. Bank berdasarkan status kepemilikan antara lain Bank Milik Negara, Bank Milik Swasta Nasional, Bank Swasta Asing, Bank Pembangunan Daerah, Bank Campuran. Sedangkan bank berdasarkan kegiatan operasional antara lain bank devisa dan bank non devisa.

Bank BUMN (Bank Umum Milik Negara) merupakan bank yang seluruh modalnya berasal dari

kekayaan Negara yang dipisahkan dan pendiriannya di bawah UU tersendiri. Di Indonesia terdapat 4 bank BUMN, yaitu: BRI, BNI, Bank Mandiri, dan BTN. Bank BUMN adalah bank milik pemerintah Indonesia yang masuk dalam list BEI yang dapat memberikan sumbangan APBN dengan deviden yang diberikan kepada Negara sebagai pemilik dari bank-bank tersebut.

Perolehan laba yang diperoleh Bank Umum Milik Negara (BUMN) pada setiap periode mengalami peningkatan. Peningkatan ini diperoleh dari besaran asset yang setiap tahunnya mengalami peningkatan. Tingkat kesehatan bank merupakan salah satu hal yang penting dalam menilai stabilitas perekonomian di suatu Negara, pengukuran tingkat kesehatan suatu bank merupakan suatu hal penting bagi pihak pemerintah dan pihak bank yang diukur pencapaiannya.

Saat ini perolehan nasabah produk Simpanan dari tahun 2015-

2018 memang mengalami kenaikan namun dalam prosentase mengalami penurunan dengan data-data sebagai berikut:

Tabel 1. Volume Perolehan Nasabah produk Simpanan pada bank-bank BUMN di kota Banjarmasin.

Tahun	Jumlah Nasabah (Pencapaian)	Target	Pencapaian	Prosentase Pencapaian (%)
2015	33.912	34.200	- 288	99,15
2016	45.024	45.500	- 476	98,95
2017	65.908	66.700	- 792	98,81
2018	77.452	78.400	- 948	98,79

Sumber: Buku Statistik Bank Indonesia, Pebruari 2019

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat terlihat bahwa setiap tahunnya pencapaian target nasabah produk Simpanan tidak memenuhi target yang diharapkan. Hal ini menandakan prestasi pencapaian nasabah kurang maksimal dan harus ditingkatkan lagi mengingat persaingan semakin tinggi diantara sesama perbankan.

Berdasarkan analisa penelitian, pencapaian pada tabel diatas target nasabah yang kurang maksimal disebabkan oleh kurangnya standar layanan yang diterapkan oleh bank-bank pada

umumnya memiliki standar *Key Performance Indicator* (KPI) tersendiri untuk menilai para karyawannya terutama pada bagian front liner (khususnya: *customer service* dan *teller*).

Adapun tingkat KPI bank-bank BUMN dikota Banjarmasin apabila dirata-ratakan dapat kita lihat sebagai berikut:

Tabel 2 Tingkat KPI bank-bank BUMN dikota Banjarmasin

KPI	Tahun			
	2015	2016	2017	2018
Istimewa				

Sangat Baik				
Baik	2.75		2.66	2.51
Cukup Baik		2.50		
Cukup				

Sumber: Buku Statistik Bank Indonesia, Maret 2019

Keterangan:

- a. Cukup : 0.00 – 1.00
- b. Cukup Baik : 1.01 – 2.50
- c. Baik : 2.51 – 3.00
- d. Sangat Baik : 3.01 – 4.00
- e. Istimewa : 4.01 – Tidak terbatas

Berdasarkan tabel diatas untuk pelayan dari pihak bank sendiri menurun walaupun berada dikategori baik. Hal ini pula yang menyebabkan tidak tercapainya target nasabah produk simpanan.

Selain faktor pelayanan, adanya faktor persaingan antar bank yang sama-sama menawarkan produk perbankan berbasis ekonomi menengah ke bawah yang menawarkan berbagai kemudahan dan hadiah-hadiah menarik bagi warga masyarakat. Kurangnya kepercayaan sebagian masyarakat kecil menengah ke bawah terhadap produk perbankan karena ketidak-mengertian mereka mengenai jasa perbankan. Adanya phobia bagi

masyarakat kecil menengah ke bawah terhadap birokrasi perbankan yang terkenal ketat dan sulit.

Guna meningkatkan nasabah produk Simpanan pada bank-bank BUMN di kota Banjarmasin diperlukan suatu prinsip-prinsip pelayanan dalam hal ini sesuai dengan teori Tjiptono (2011: 273) bahwa persyaratan pelayanan berkualitas harus memperhatikan dimensi-dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible*, terfokus pada penampilan barang atau jasa yang merupakan produk pelayanan. Hal ini mencakup fasilitas dan perlengkapan dalam pemberian pelayanan, penampilan pegawai saat memberikan pelayanan dan sarana komunikasi yang digunakan pada saat memberikan pelayanan.
2. *Reliability*, yaitu ketepatan waktu dalam memenuhi janji pelayanan kepada pengguna. Hal ini

meliputi ketepatan dan kehandalan kepada pengguna pelayanan.

3. *Responsiveness*, merupakan tanggapan pemberi pelayanan atas apapun yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan.
4. *Assurance*, yang terfokus pada kemampuan pemberi pelayanan untuk menjamin pengguna pelayanan atas hal-hal yang terkait keamanan dalam mengkonsumsi pelayanan, karahasiaan maupun kepercayaan yang di berikan.
5. *Empathy*, kemampuan pemberi pelayanan untuk memahami kondisi pengguna pelayanan dengan menciptakan komunikasi yang baik dan membangun hubungan saling percaya, saling menghargai dan perhatian kepada pengguna pelayanan.

Perusahaan harus berusaha menarik perhatian konsumen, agar membeli produk jasanya. Perusahaan dituntut untuk melakukan pembenahan terhadap fasilitas fisik (*tangible*), meningkatkan kemampuan pelayanan (*Reliability*), meningkatkan daya tanggap terhadap

keluhan pelanggan (*Responsiveness*), meningkatkan rasa kepercayaan seperti kesopanan dan sifat rasa dipercaya (*Assurance*), melakukan hubungan komunikasi yang baik melalui kepedulian dan perhatian (*Empathy*).

Faktor pelayanan konsumen atau nasabah terkadang masih terdapat kendala ketika dilaksanakan dilapangan. Sebagian karyawan bank masih menganggap pelayanan pada nasabah bukanlah hal yang penting karena merasa nasabahlah yang membutuhkan, akibatnya seringkali ditemukan karyawan perusahaan bersikap seenaknya saja terhadap nasabah padahal dalam teorinya nasabah adalah raja, namun seiring dengan perkembangan perekonomian Indonesia persaingan dalam dunia bisnis juga semakin meningkat. Konsumen atau nasabah semakin pintar dalam memilah-milah produk atau jasa yang mereka inginkan karena banyaknya perusahaan yang menawarkan produk atau jasa yang sama termasuk dalam memilih jasa perbankan.

Saat ini pilihan nasabah atas suatu produk perbankan dalam hal

ini produk simpanan yang ditawarkan oleh bank-bank BUMN dikota Banjarmasin salah satunya ditentukan oleh pelayanan. Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah, disamping akan mampu mempertahankan nasabah yang ada (lama) untuk terus menggunakan produk atau jasa yang kita tawarkan, serta akan mampu menarik calon nasabah baru untuk mencobanya.

Pelayanan yang optimal juga akan mampu meningkatkan *image* perusahaan sehingga citra perusahaan dimata nasabah terus meningkat pula, dengan memiliki citra yang baik segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula, namun sangat disayangkan perolehan nasabahnya walaupun ada peningkatan tetap belum maksimal.

Pelayanan dan Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas bagi penyedia jasa layanan adalah suatu yang harus dikerjakan dengan baik, pemberian kualitas yang baik merupakan suatu sifat dari penampilan produk atau kinerja perusahaan yang menjadi bagian

utama dari strategi untuk tumbuh terus. Keunggulan suatu pelayanan tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperhatikan oleh jasa pelayanan tersebut, apakah sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan atau belum.

Menurut Cannon at all (2009: 112) “Pelayanan adalah layanan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan saat melakukan suatu pembelian”. Menurut Cannon at all (2009: 7) “Sebagian besar pelanggan lebih menyukai layanan yang sangat baik pada harga yang sangat rendah namun kombinasi tersebut sulit untuk disediakan karena biasanya tingkat layanan yang lebih tinggi membutuhkan biaya yang lebih besar.”

Menurut Lupiyadi dkk (2009: 192) kualitas adalah “sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan”. Menurut Tjiptono at all (2008: 67) kualitas

jasa dapat diartikan mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan. Menurut Tjiptono (2006:23) secara garis besar ada empat unsur pokok dalam service excellence atau pelayanan yang unggul, yaitu: Kecepatan (*service ability*), ketetapan (*accuracy*), keramahan (*courtesy*), dan kenyamanan (*conveniences*).

Menurut Kotler dan Amstrong (2008: 294) ada lima hal yang dapat mempengaruhi kualitas jasa antara lain:

1. Kualitas jasa internal yaitu pemilihan karyawan yang bagus dan pelatihan, lingkungan kerja yang berkualitas, dan dukungan karyawan yang berurusan dengan pelanggan yang menghasilkan
2. Karyawan jasa yang puas dan produktif yaitu karyawan yang lebih puas, setia dan bekerja keras yang menghasilkan
3. Nilai jasa yang lebih besar yaitu kreasi nilai pelanggan dan penghantaran jasa yang lebih efektif dan efisien
4. Pelanggan yang puas dan setia yaitu pelanggan puas yang tetap

setia, mengulangi pembelian dan memberitahu pelanggan lain

5. Laba dan pertumbuhan jasa yang sehat yaitu kinerja perusahaan jasa yang bagus.

Prinsipnya konsep kualitas memiliki dua dimensi, Zauhar (2007:56) yaitu terdiri dari dimensi produk dan dimensi hubungan antara produk dengan memakai. Dimensi produk memandang kualitas barang atau jasa yang dan perspektif sederhana konformitas dengan spesifikasinya. Perspektif ini memandang kualitas dari sosoknya yang dapat dilihat yang kasat mata dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan. Dimensi produk melihat kualitas dari sudut pandang yang statis dan hanya menekankan pada aspek teknis. Pandangan yang dinamis kualitas adalah yang lebih menekankan pada aspek kesesuaian suatu barang atau jasa yang sangat sempurna dari aspek teknisnya atau spesifikasinya. Namun dari sisi lain sudah kadaluarsa dari sudut keinginannya. Barang atau jasa yang demikian ini akhirnya menjadi tidak berkualitas,

karena sudah tidak dapat dipergunakan lagi.

Menurut Tjiptono (2006: 21) “Menyatakan kualitas layanan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual layanan”. Pengertian tersebut terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* (layanan yang diinginkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelangganya secara konsisten.

Menurut Ardana at all (2013: 270) ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan kerja karyawan antara lain:

1. Pendidikan. Tenaga kerja yang berpendidikan lebih mudah mengerti tentang hal-hal yang diperintahkan untuk mengerjakannya, cepat, tanggap, cepat menerima pendapat dan pandangan orang lain atau pimpinan

2. Keterampilan, makin terampil kerja itu makin cepat mengerjakan sesuatu itu, akibat sudah sangat terlatih jadi bekerja dengan sangat proporsional
3. Disiplin, tenaga kerja yang bersikap disiplin itu karena selalu taat kepada segala aturan tertulis yang ada, sangat mudah ditertibkan dan bekerja dengan sungguh-sungguh atau serius
4. Sikap mental dan etika kerja, karena tenaga kerja itu bersikap mental dan beretika kerja pada umumnya mempunyai tanggung jawab dan bekerja dengan sungguh-sungguh pada setiap tugas yang diberikan kepadanya
5. Motivasi. Tenaga kerja perlu dirangsang dan didorong untuk dapat lebih bergairah dan antusias melakukan pekerjaan itu
6. Tingkat penghasilan. Tenaga kerja bekerja untuk mendapatkan penghasilan guna menghidupi dirinya beserta keluarganya secara layak
7. Jaminan sosial. jaminan sosial merupakan suatu yang dapat menambah pendapatan tenaga kerja beserta keluarganya

8. Manajemen. Baik buruknya manajemen dalam suatu organisasi sangat pula menentukan betah atau tidaknya karyawan itu bekerja. Kepemimpinan yang kurang terpuji dari seorang pimpinan organisasi dapat menyebabkan merosotnya semangat kerja karyawan.

Keterkaitan antara kualitas SDM dalam hal ini adalah karyawan dengan kualitas pelayanan merupakan suatu kesatuan yang menjadi tidak bisa dipisahkan tanpa adanya karyawan tidak mungkin tercipta suatu pelayanan yang berkualitas. Menurut Rivai dan Sagala (2009: 317) orientasi layanan pelanggan merupakan keinginan murni yang bermanfaat bagi orang lain. Hubungan interpersonal untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dan keadaan emosi dan inisiatif yang cukup untuk mengatasi rintangan-rintangan di dalam organisasi sendiri untuk menyelesaikan masalah pelanggan.

METODE

Metode penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan dan bagaimana peranan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan nasabah produk Simpanan pada bank-bank BUMN dikota Banjarmasin, yaitu dengan melakukan survei kepada nasabah melalui pengisian kuisioner yang materinya terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* serta untuk mengetahui sejauh mana sikap, keinginan dan penilaian pelanggan terhadap pelayanan bank-bank BUMN dikota Banjarmasin yang mereka terima selama ini.

Penelitian ini penting untuk dilakukan agar bank-bank BUMN dikota Banjarmasin dapat memperhatikan selera nasabah atau tanggapan nasabah mana yang dapat mempengaruhi permintaan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka bank terkait perlu menganalisis upaya-upaya pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mengukur variabel kualitas pelayanan bank-bank BUMN dikota Banjarmasin peneliti menggunakan 5 indikator yang kemudian disajikan menjadi 15 pernyataan. Setiap pernyataan terdapat 5 jawaban, dimana responden diharuskan menentukan jawaban mereka atau memilih salah satu dari pilihan jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan seberapa baik suatu bentuk layanan yang diberikan kepada nasabah yang berguna untuk melihat sejauh mana mutu dari sebuah bank. Setelah menganalisa data yang didapat dari penelitian, terdapat nilai yang tertinggi adalah 75 dan nilai yang terendah adalah 41. Menentukan jarak interval *variable* digunakan dengan rumus:

$$I = \frac{R}{\text{Jumlah Interval}}$$

I = kelas interval

R= nilai tertinggi dikurang nilai terendah

$$I = \frac{75 - 41}{5}$$

$$= 6,8$$

$$= 7 \text{ (dibulatkan)}$$

Interval tersebut dapat digunakan untuk menyusun kategori sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan sangat tinggi: 69 – 75
2. Tingkat kualitas pelayanan tinggi: 62 – 68
3. Tingkat kualitas pelayanan sedang: 55 – 61
4. Tingkat kualitas pelayanan rendah: 48 – 54
5. Tingkat kualitas pelayanan sangat rendah: 41 – 47

Berdasarkan jawaban 100 orang responden dari hasil penyebaran kuesioner maka diperoleh hasil penelitian untuk masing-masing variabel, sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil penyebaran kuesioner pada tahun 2018

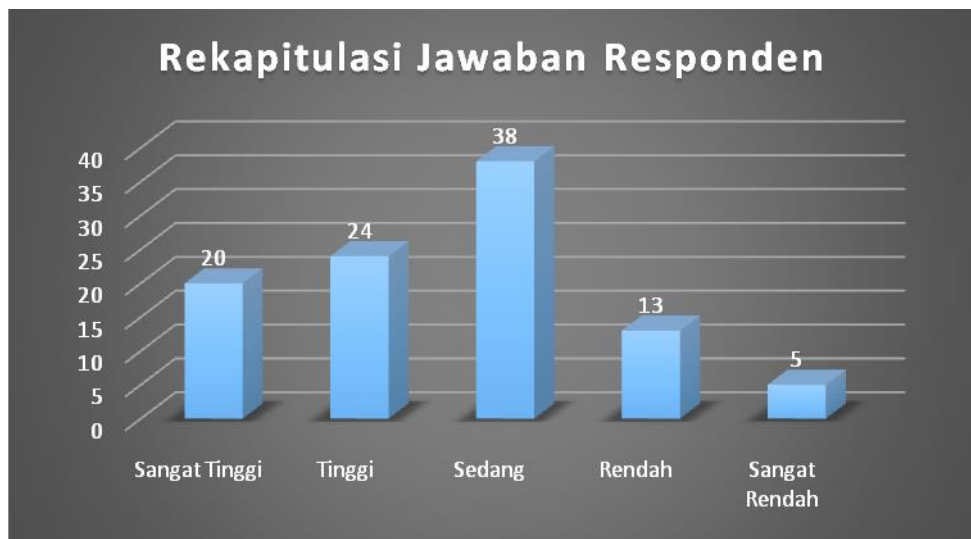
Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat Tinggi	69 – 75	20	20
Tinggi	62 – 68	24	24
Sedang	55 – 61	38	38

Rendah	48 – 54	13	13
Sangat Rendah	41 – 47	5	5
Jumlah		100	100

Sumber: Diolah Penulis (2018)

Tabel diatas bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank-bank BUMN dikota Banjarmasin berada pada kategori Sedang yang ditunjukkan dari 38 responden (38%), untuk kategori sangat tinggi sebanyak 20 responden

(20%), kategori tinggi sebanyak 24 responden (24%), kategori rendah sebanyak 13 responden (13%), dan kategori sangat rendah sebanyak 5 responden (5%). Melihat bagaimana kualitas pelayanan bank-bank BUMN dikota Banjarmasin dapat dilihat dari diagram dibawah ini:



Gambar 1. Diagram Rekapitulasi jawaban responden
Sumber: Diolah Penulis (2018)

Kualitas pelayanan yang berada pada kategori sedang, berarti bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya telah memberikan pelayanan yang cukup baik dan cukup memenuhi harapan

nasabah, sehingga dapat diterima nasabah dengan respon yang baik namun akan lebih baik lagi jika ditingkatkan.

Berdasarkan indikator yang digunakan untuk mengukur

bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank-bank BUMN dikota Banjarmasin, maka dari hasil penelitian yang diperoleh juga dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan cukup baik, hal ini dibuktikan dari beberapa pernyataan yang ada didalam kuesioner yang ditanggapi dengan pernyataan “setuju” oleh para responden.

Indikator bukti langsung (*tangible*) sudah menunjukkan kualitas yang baik. Bukti langsung ini mencakup penampilan karyawan bank yang rapi dan profesional, ruang tunggu bank yang bersih dan nyaman, dan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang selalu dalam keadaan siap 24 jam.

Dilihat dari segi keandalan (*reliability*) sudah menunjukkan kualitas yang cukup baik. Keandalan ini mencakup pihak bank selalu memberikan perhatian terhadap masalah nasabah, pihak bank menyelesaikan pelayanan tepat waktu, dan nasabah tidak pernah menunggu dalam waktu yang terlalu lama. Pihak bank selalu memberikan perhatian terhadap masalah yang dihadapi nasabah.

Segi daya tanggap (*responsiveness*) sudah menunjukkan kualitas yang baik. Daya tanggap ini meliputi karyawan bank selalu bersedia membantu nasabah, lokasi ATM yang mudah dijangkau dan bank memiliki jaringan ATM yang tersebar luas. Dalam bertugas karyawan bank selalu bersedia membantu nasabah.

Dilihat dari segi jaminan (*assurance*) sudah menunjukkan kualitas yang baik. Jaminan ini mencakup karyawan bank selalu bersikap ramah dan tersenyum, karyawan bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah dan rasa aman dalam melakukan berbagai transaksi melalui bank maupun ATM menunjukkan kualitas yang cukup baik.

Segi empati (*emphaty*) sudah menunjukkan kualitas yang cukup baik. Empati yang meliputi bank yang selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan layanan, bank memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan pada ATM yang rusak selalu terdapat pengumuman. Mengenai informasi terbaru tentang produk dan

layanan pihak bank telah memberikan informasi terbaru tentang produk dan layanan yang dimiliki bank.

Indikator-indikator yang telah mendapat tanggapan positif dari para responden diatas, maka terlihat bahwa kualitas pelayanan dari bank-bank BUMN dikota Banjarmasin yang diberikan kepada nasabah produk simpanan sudah terlihat baik, walaupun masih ada nasabah yang mengeluhkan kualitas pelayanan yang kurang dari pihak bank-bank BUMN dikota Banjarmasin. Diharapkan dari pihak bank-bank BUMN dikota Banjarmasin sendiri bisa memperbaiki mutu pelayanannya agar lebih baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil penelitian tentang peranan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan nasabah produk Simpanan pada bank-bank BUMN dikota Banjarmasin, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pelayanan yang diberikan oleh bank-bank BUMN dikota Banjarmasin sudah terlihat baik,

walaupun masih ada nasabah yang mengeluhkan kualitas pelayanan yang terasa kurang.

2. Perubahan peningkatan nasabah produk simpanan dapat dipengaruhi dengan adanya perubahan peranan kualitas pelayanan yang semakin meningkat.

Saran

Kesuksesan bank-bank BUMN dikota Banjarmasin dalam menarik minat masyarakat untuk menggunakan produk simpanan disarankan sebagai berikut:

1. Perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan peran karyawan bank agar kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat diperoleh secara optimal, seiring dengan perkembangan zaman dan kebutuhan nasabah.
2. Perlu adanya edukasi dan pelatihan-pelatihan yang cukup secara kontinyu tentang pelayanan nasabah, mengingat peran karyawan sebagai Sumber Daya Manusia mempunyai pengaruh yang cukup besar bagi kelangsungan bisnis bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana at all. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan pertama.* Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan.* Jakarta: Rineka Cipta
- Cannon at all, 2009. *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajemen Manajerial Global.* Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2.* Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Armstrong, 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12.* Jakarta: Erlangga
- Lupiyadi, Rambat dan Hamdani, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan.* Edisi 2. Jakarta: PT Radja grafindo
- Tjiptono, Fandy.2005. *Pemasaran Jasa, Edisi pertama.* Malang: Bayu Media Publishing.
- Zauhar, Soesilo 2007. *Reformasi Administrasi, Konsep, Dimensi dan Strategi.* Jakarta: Bumi Aksara