

## **Kepuasan Nasabah terhadap kualitas pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada masa Pandemi Covid 19.**

**Bobi Wahyudi, Elza Umiyarzi, Gita Mapaza**

Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah STEBIS IGM Palembang

Email: bobi@student.stebisigm.ac.id, elza@student.stebisigm.ac.id,

gita@student.stebisigm.ac.id

### **Abstract**

*This research was conducted to find out how customer satisfaction is with the quality of customer service at PT Bank Rakyat Indonesia Tanjung Batu Unit, Kayu Agung Branch. During the Covid 19 Pandemic. The methodology used was qualitative, while the sampling technique was interviews and observation. The results of our observations during the research period is the quality of service provided by PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Tanjung Batu Branch Kayu Agung Unit is not good enough, judging from the results of practical data and based on the results and discussions that have been described previously, the following conclusions can be drawn: a) The dimensions of Empathy and Reliability are felt to be lacking, so that make customers feel that the services provided are not timely and there is a lack of information about the product to them. b). The customer is not satisfied with the existing facilities, so make the ease of service provided is still lacking. c). Lack of employee discipline resulted in the delivery of services not on time as promised. d). The customer is not satisfied with the product because the employee has not been able to provide information about the product to the customer and this results in a lack of customer knowledge about the bank's products.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, PT Bank Rakyat Indonesia*

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Nasabah terhadap kualitas pelayanan Nasabah PT BANK Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung." Pada masa Pandemi Covid 19. Metodologi yang digunakan adalah kualitatif, Adapun Teknik pengambilan sampelnya adalah wawancara dan observasi. Hasil pengamatan kami selama periode penelitian adalah Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung belum cukup baik, dilihat dari hasil data praktik serta berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah

diuraikan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: a). Dimensi *Emphaty* dan *Reliability* dirasakan masih kurang, sehingga membuat nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum tepat waktu dan kurangnya informasi mengenai produk kepada mereka. b). Nasabah belum merasa puas dengan fasilitas yang ada, sehingga membuat kemudahan dalam pelayanan yang diberikan masih kurang. c). Kurang disiplinnya karyawan mengakibatkan pemberian pelayanan tidak tepat waktu seperti yang dijanjikan. d). Nasabah belum merasa puas terhadap produk dikarenakan karyawan belum mampu memberikan informasi mengenai produk kepada nasabah dan mengakibatkan kurangnya pengetahuan nasabah akan produk dari bank tersebut.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, PT Bank Rakyat Indonesia*

## **Pendahuluan**

Lembaga keuangan seperti perbankan merupakan lembaga memberikan kontribusi dalam memperlancar pembangunan suatu bangsa Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak (Aravik & Hamzani, 2021). Dunia perbankan telah berhasil mengubah cara pandang masyarakat yang semula hanya menyimpan uangnya di rumah menjadi masyarakat pemilik rekening bank pribadi.

Perkembangan bank di Indonesia mengalami persaingan yang ketat, baik dalam bidang produk maupun jasa pelayanan sehingga masyarakat sudah melangkah lagi bukan hanya sekedar menabung tetapi sudah menjadi masyarakat investor. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut bank untuk menawarkan berbagai macam produk-produk sehingga mampu bersaing dengan bank-bank lainnya dalam memberikan kualitas pelayanannya kepada nasabah.

Selain kegiatan utamanya, bank yang juga menawarkan produk jasa dan pelayanan yaitu sebagai tempat meminjam bagi yang membutuhkan, asuransi jiwa, menukarkan uang, memindahkan uang, atau menerima segala bentuk pembayaran setoran, pembayaran listrik, air, pajak dan pembayaran lainnya yang memudahkan masyarakat. Untuk itu, bank haruslah memperhatikan keinginan dan kebutuhan setiap nasabah serta berusaha memenuhi harapan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan berkaitan dengan produk-produk jasanya.

Ada berbagai macam permasalahan yang dihadapi dunia perbankan dalam menjalankan aktifitas utamanya maupun dalam menawarkan jasa dari produk-produknya. Selain pertimbangan mengenai tinggi rendahnya suku bunga dari

setiap bank dalam memberikan modal pinjaman, ada juga permasalahan mengenai ketersediaan produk yang ada dari setiap bank, karena tidak semua bank dapat memberikan produk-produk yang sama yang menjamin meningkatnya taraf hidup masyarakat. Ada juga permasalahan mengenai fasilitas umum yang ada dalam suatu gedung dari bank-bank tersebut. Bahkan ada juga permasalahan yang timbul pihak perbankan itu sendiri mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang berkompeten dalam pelayanan terhadap para nasabah (Fadilla et al., 2021).

Salah satu faktor yang terpenting dalam mempersiapkan diri dalam bisnis perbankan ini adalah dengan kemampuan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan kebijakan pihak bank dalam memberikan pinjaman dan pembiayaan kepada nasabahnya. Pelayanan yang berkualitas akan mampu menarik minat nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank, namun jika pelayanan yang diberikan kurang efektif, cenderung akan membuat nasabah merasa kurang puas. Dan bank menerapkan penyesuaian sistem kerja yang bertujuan untuk menekan penyebaran virus corona atau covid-19. Tindakan ini merupakan langkah yang diambil Bank dalam rangka memberikan perlindungan maksimal kepada pegawai, keluarganya, bahkan nasabah dari kemungkinan terpapar COVID-19 yang kini telah menjadi pandemi global. Bank menetapkan tiga penyesuaian sistem kerja yaitu Split Operation, Shift Operations dan Work From Home. Split dan Shift Operation diberlakukan untuk fungsi yang terkait dengan operasional utama dan layanan operasional perbankan yang terbatas.

Fenomena menyatakan bahwa bank mengalami permasalahan akibat terjadinya wabah covid-19 sehingga pelayanan terhadap nasabah bank kurang maksimal dan berimplikasi pada kepuasan nasabah, karena secara pribadi nasabah juga menerapkan pencegahan wabah virus corona covid-19 untuk dirinya dan keluarga seperti memberlakukan *social distancing* (pembatasan temu muka) (Mukharom & Aravik, 2020). Kegiatan perbankan dalam kondisi seperti saat ini, internet sebagai motor penggerak pesatnya teknologi informasi memang hadir sebagai penyelamat kegiatan masyarakat di berbagai kondisi. Tak terkecuali untuk urusan perbankan, saat temu muka harus dibatasi, antrian dibatasi dan adapun untuk masuk ke dalam bank harus di cek suhu terlebih dahulu. Dan nasabah bank bri tetap bisa mengakses layanan perbankan dari rumah menggunakan aplikasi BRImo. Komitmen bank menjaga kenyamanan nasabah selama pandemi ini berlangsung dapat terlihat di BRImo. Untuk itu, segala pekerjaan yang berkaitan dalam menjalankan bisnis perbankan haruslah berkualitas baik dari segi fasilitas, empati, kehandalan, ketanggapan, serta jaminan dan kepastian dalam menarik dan memuaskan para nasabahnya, karena kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin

ikatan yang kuat dengan bank. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang dapat memungkinkan bank memahami dengan seksama kebutuhan dari setiap nasabahnya dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah di mana bank dapat memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dalam hal pengetahuan mengenai produk dan kenyamanan dalam memakai jasa produk tersebut.

Kenyamanan yang diprioritaskan, masalah kenyamanan tidak perlu ditanyakan lagi. Dengan profesionalitas yang BRI miliki, keandalan, fasilitas yang lengkap, teknologi yang modern, tentu akan memanjakan anda.

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung." Di Tengah Pandemi Covid-19"

## **Landasan Teori**

### **Sejarah Bank Rakyat Indonesia ( BRI )**

BRI telah berdiri di Indonesia pada tahun 1895 dan terletak di Purwokerto, Jawa Tengah, oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja. Purwokerto merupakan penerus ibu kota Karesidenan Banyumas, dan kemudian pendopo Si Panji beralih tempat dari Kota Banyumas ke Kota Purwokerto. Kota ini memiliki peran yang berfungsi dalam sejarah perbankan di Indonesia. Selain itu, kota ini juga berperan dalam perjuangannya untuk mempertahankan kemerdekaan Indonesia. Banyak monument-monumen pelajar yang telah berjasa dalam perjuangan kemerdekaan RI.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank tertua di Indonesia dan telah berjasa dalam membangun Indonesia sejak sebelum kemerdekaan. Pada tahun 2018 ini, BRI akan merayakan ulang tahunnya yang ke-123 dan telah meluncurkan produk digital bank terbaru. Produk-produk tersebut pada akhirnya akan memperkuat komitmen BRI untuk masuk sebagai bank digital dan membantu semua transaksi yang berbasis digital.

Selain itu, BRI juga sempat mendukung industri infrastruktur nasional dan telah dinobatkan oleh Global Finance sebagai bank terbaik di Indonesia selama tiga tahun berturut-turut. Faktor yang menjadi pertimbangan Global.

Finance untuk penilaian, diantaranya aset, laba, layanan perbankan, inovasi, dan pricing yang kompetitif. BRI juga telah menjadi peningkatan kinerja positif diatas rata-rata hingga akhir periode Triwulan 2018 dengan penyaluran kredit yang tumbuh di atas rata-rata. Lalu, BRI juga telah melakukan banyak kegiatan amal seperti mengirimkan bantuan bagi korban gempa dan tsunami di Sulawesi Tengah. Banyak prestasi dari BRI yang dapat dibanggakan sebagai salah satu bank pemerintah terbesar di Indonesia.

Ada pula visi dan misi, nilai utama perusahaan, sikap perilaku insan dari

Bank Rakyat Indonesia dari informasi yang didapatkan dari website resmi BRI:

### **Visi dan Misi BRI:**

Menjadi The Most Valuable Bank di Asia Tenggara dan Home to the Best Talent. Sedangkan Misi BRI:

1. BRI senantiasa melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. BRI senantiasa memberikan pelayanan prima dengan memberikan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional serta memiliki budaya dengan basis kinerja (performance-driven-culture), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif. Hal ini dilakukan melalui penerapan prinsip operational dan risk management excellence.
3. BRI senantiasa memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada para pihak yang berkepentingan (stakeholders) dengan memberikan perhatian pada prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Good Corporate Governance yang sangat baik.(<https>, 2021b)

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu fungsi perbankan maka sudah seharusnya itu dilakukan secara berkualitas oleh bank-bank. Menurut (Supranto, 2006) kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman menurut tjiptono(Tjiptono, 1996) ada 5 (lima) dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan dengan singkatan TERRA yaitu :

1. Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu 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. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Emphaty (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
4. Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
5. Assurance (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, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

### **Pengertian Kepuasan Nasabah**

Peranan setiap individu dalam pemberian service sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk (Arief, 2007:166). Berikut konsep kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli :

1. Menurut (Kotler,2000) kepuasan pelanggan adalah tingkat Perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dia rasakan atau alami terhadap harapannya.
2. Menurut Richard F. Gerson (Arief, 2005:167) kepuasan pelanggan adalah jika harapannya terpenuhi atau terlampaui.
3. Wikkie (Tjiptono, 2007:349) mengemukakan bahwa kepuasanPelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan akan terjadi setelah produk atau jasa di konsumsi atau dibelinya. Pelanggan akan memutuskan apakah mereka akan menggunakan kembali produk atau jasa tersebut.

### **Covid 19**

Covid 19 atau biasa dikenal dengan Corona Virus Disaster merupakan virus yang pertama kali muncul di China pada tahun 2019 (Mukharom & Aravik, 2020). Virus ini sendiri masuk ke Indonesia pada bulan maret 2020. Virus ini menyebabkan sesak nafas bahkan menyebabkan kemarian jika tidak ditangani dengan serius. Upaya pencegahan virus ini antara lain :

1. Tidak berpergian atau menghindari kerumunan
2. Memakai Masker
3. Menjaga Jarak 1 meter
4. Selalu mencuci tangan

## **Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja**

Menteri kesehatan RI, Terawan Agus Putranto menerbitkan keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang panduan pencegahan dan pengendalian covid-19 di tempat kerja perkantoran dan industri dalam mendukung keberlangsungan usaha pada situasi pandemi saat ini. (https, 2021a) Yang melatarbelakangi keputusan ini adalah bahwa dalam rangka memutus mata rantai penularan COVID-19 memerlukan upaya di berbagai aspek baik kesehatan, sosial, maupun ekonomi dan oleh karena itu kebijakan percepatan penanganan COVID-19 harus tetap mendukung keberlangsungan perekonomian masyarakat. Panduan pencegahan dan pengendalian COVID-19 di tempat kerja di instansi pemerintah, perusahaan swasta, BUMN, Dinas Kesehatan Provinsi dan kabupaten/kota.

Panduan pencegahan dan pengendalian COVID-19 di tempat kerja perkantoran dan industri ini terbagi menjadi 2 waktu yaitu

1. Selama masa pembatasan sosial berskala besar (PSBB)
2. Pasca PSBB.

Penentuan langkah ini di sesuaikan dengan tingkat risiko berdasarkan jenis pekerjaan dan besarnya sektor usaha dengan pertimbangan :

1. Faktor pekerjaan
2. Faktor diluar pekerjaan
3. Faktor komorbiditas.

## **Metodologi Penelitian**

Peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Wawancara (interview)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan guna bertujuan untuk penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden. Dalam hal ini, penulis mengajukan pertanyaan dan Tanya jawab kepada pihak kantor BRI Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung Pegawai customer service.

- b. Terjun Langsung

Metode ini disebut juga dengan penelitian langsung, karna obyek akan diteliti telah berhadapan langsung secara tatap muka dengan penulis.

- c. Pengamatan ( observasi )

Merupakan pengamatan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis, pengamatan dapat dilakukan secara terlibat (partisipasi ataupun nonpartisipasi). Dalam hal ini penulis mengamatisecara langsung dengan terlibat aktivitas atau kegiatan kerja di kantor BRI Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung melalui kegiatan magang.

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini ingin melihat sejauh mana rasa puas nasabah Bank BRI Cabang Kayu Agung terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan dalam hal ini Customer Service, teller, Marketing, Satpam serta karyawan lain yang terlibat dalam melayani nasabah selama masa Pandemi Covid 19. Adapun yang kami hasil dari pengamatan kami serta wawancara dengan beberapa nasabah maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung belum cukup baik, dilihat dari hasil data praktik serta berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Empathy* dan *Reliability* dirasakan masih kurang, sehingga membuat nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum tepat waktu dan kurangnya informasi mengenai produk kepada mereka.
2. Nasabah belum merasa puas dengan fasilitas yang ada, sehingga membuat kemudahan dalam pelayanan yang diberikan masih kurang.
3. Kurang disiplinnya karyawan mengakibatkan pemberian pelayanan tidak tepat waktu seperti yang dijanjikan.
4. Nasabah belum merasa puas terhadap produk dikarenakan karyawan belum mampu memberikan informasi mengenai produk kepada nasabah dan mengakibatkan kurangnya pengetahuan nasabah akan produk dari bank tersebut.

## Solusi yang disarankan

Ada beberapa hal yang penulis tawarkan agar nasabah dapat tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung

1. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Batu cabang Kayu Agung meningkatkan kualitas pelayanan dari segi *Empathy* dan *Realibility* agar nasabah merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Tanjung Batu cabang Kayu Agung juga harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari segi pelayanan karyawan dan lebih mengutamakan kepuasan nasabah sehingga mampu bersaing dengan bank-bank lain yang ada.
3. Karyawan harus lebih disiplin lagi agar pelayanan yang diberikan tepat waktu dan pekerjaan dapat berjalan dengan baik.
4. Dalam bekerja karyawan harus lebih teliti dan berhati-hati agar dalam proses transaksi karyawan mampu melakukannya dengan cepat dan tepat.

## Simpulan

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan yang



diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung belum cukup baik, Adapun aspek yang diukur adalah :

1. Dimensi Emphaty dan Reliability dirasakan masih kurang, sehingga membuat nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum tepat waktu dan kurangnya informasi mengenai produk kepada mereka.
2. Nasabah belum merasa puas dengan fasilitas yang ada, sehingga membuat kemudahan dalam pelayanan yang diberikan masih kurang.
3. Kurang disiplinnya karyawan mengakibatkan pemberian pelayanan tidak tepat waktu seperti yang dijanjikan.
4. Nasabah belum merasa puas terhadap produk dikarenakan karyawan belum mampu memberikan informasi mengenai produk kepada nasabah dan mengakibatkan kurangnya pengetahuan nasabah akan produk dari bank tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aravik, H., & Hamzani, A. I. (2021). *Etika Perbankan Syariah: Teori dan Implementasi*. Deepublish.
- Fadilla, Choiriyah, & Aravik, H. (2021). *Islamic Marketing: Konsep, Filosofi dan Implementasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- https. (2021a). *Panduan Pencegahan dan pengendalian covid19 di tempat kerja perkantoran dan industri*.
- https. (2021b). *Sejarah Lengkap*.
- Mukharom, M., & Aravik, H. (2020). Kebijakan Nabi Muhammad Saw Menangani Wabah Penyakit Menular dan Implementasinya dalam Konteks Penanggulangan Coronavirus Covid-19. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(3). <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i3.15096>
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono. (1996). *Strategi Bisnis Manajemen*. Andi.
- Zamzam, F., & Aravik, H. (2016). *Manajemen SDM Berbasis Syariah*. Bogor: CV. RWTC Success.

Kepuasan Nasabah terhadap kualitas pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu  
Cabang Kayu Agung. Pada masa Pandemi Covid 19  
**Bobi Wahyudi, Elza Umiyarzi, Gita Mapaza**