

**KUALITAS PELAYANAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA DI
KOTA TANJUNGPINANG**

**(Studi pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia
Unit Soekarno Hatta Tanjungpinang)**

NASKAH PUBLIKASI



Oleh

**IMAM PRAKARSA
NIM. 080563201018**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA HAJI
TANJUNGPINANG
2013**

ABSTRAK

Adanya perubahan lingkungan yang terjadi dan perilaku manusia yang lebih memilih menyimpan uang di bank, mendorong bertambahnya permintaan akan kebutuhan pemakaian jasa perbankan. Semakin ketatnya persaingan membuat industri jasa perbankan melakukan berbagai cara untuk menarik nasabah. Penelitian ini bertujuan ingin mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) di Tanjungpinang terhadap nasabahnya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, populasi penelitian ini adalah data nasabah pada tahun 2012 di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Soekarno Hatta Tanjungpinang yang berjumlah 81 orang, sampel pada penelitian ini berjumlah 45 responden yang diambil dengan menggunakan rumus slovin dan Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *probability sampling* dengan cara *simple random sampling*.

Hasil temuan penelitian pada dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* akan membantu masyarakat dalam menentukan kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia di Tanjungpinang. Pada dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* peneliti menemukan hasil yang positif atau baik, tetapi ada beberapa faktor yang masih dinilai buruk oleh nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Soekarno Hatta.

Keyword: Kualitas, Pelayanan

ABSTRACT

The existence of environmental changes that occurred and people's behavior to keep their money in the bank. It is encourage the increased demand for banking services usage needs. The increasing of competition in the banking industry created a variety of ways to attract customers. These conditions require the entire corporate banking services to be able to deliver better services that have a high value. This study aims to determine how the customer response to the quality of services provided by PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) in Tanjungpinang to its customers. This research is a quantitative descriptive, this study population is the customer data in 2012 at PT. Bank Rakyat Indonesia Soekarno Hatta Unit Tanjungpinang with total 81 people, samples in this study amounted to 45 respondents drawn using Slovin formula and sampling technique in this study is probability sampling with simple random sampling.

The findings of the study on dimensions which are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy will help the community to determine the quality of service at PT. Bank Rakyat Indonesia in Tanjungpinang. In the tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance and empathy researchers found positive results or good result, but there are several factors that are still rated poorly by customers of PT. Bank Rakyat Indonesia Soekarno Hatta unit

Keywords: Quality, Service

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, persoalan organisasi semakin bertambah banyak baik dari segi kuantitas maupun tuntutan kualitas para pengguna jasa. ini semua memaksa manajemen lembaga untuk melihat kembali sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan merupakan standar yang harus diupayakan apabila kantor ingin memberikan kontribusi yang optimal pada pemakai jasa layanan. Kualitas Pelayanan menjadi penting artinya ketika dalam organisasi timbul permasalahan yang terkait dengan tuntutan kualitas pelayanan serta *complain* dari pengguna layanan.

Organisasi adalah wadah atau tempat terselenggaranya administrasi yang didalamnya terjadi berbagai hubungan antara individu-individu maupun kelompok, baik didalam organisasi itu sendiri maupun di luar organisasi seperti terjadinya proses kerjasama dan pembagian tugas serta berlangsungnya aktivitas berdasarkan kinerja masing-masing untuk lebih memahami organisasi yang efektif.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, di mana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas

pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kegunaan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lebih jauh dikatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang mewakili satuan kerja atau organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah. termasuk di dalamnya adalah BUMN.

Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN adalah bentuk usaha negara yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh negara atau pemerintah dan dipisahkan dari kekayaan negara. Pendirian BUMN merupakan perwujudan pelaksanaan konstitusi negara yaitu Pasal 33 UUD 1945, yang mengamatkan bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya serta cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak harus dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 Pasal 2 mengenai pendirian BUMN yang dimaksudkan untuk :

“(1) memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya; (2) mengejar

keuntungan; (3) menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyedia barang atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak; (4) menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi; (5) turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi dan masyarakat.”

Di Indonesia sendiri ada dua jenis BUMN, salah satunya adalah BUMN yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) di mana modal atau sahamnya paling sedikit 51% dimiliki oleh pemerintah yang tujuannya mengejar keuntungan. Maksud dan tujuan mendirikan persero ialah untuk menyediakan barang atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat dan mengejar keuntungan untuk meningkatkan nilai perusahaan. Salah satu perusahaan persero BUMN yang berada di sektor perbankan adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang di kenal dengan nama bank BRI.

Menurut Arbi (2003:7)”Bank adalah suatu badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkan dana yang dihimpunnya itu kepada masyarakat. Dana yang dihimpun dari masyarakat berbentuk simpanan, sedangkan penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya yang bertujuan dari penyaluran itu untuk meningkatkan taraf hidup rakyat”.

Bank didalam kegiatan usahanya berperan sebagai lembaga *intermediasi* antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang membutuhkan dana. Secara umum, bank memegang fungsi sebagai perantara keuangan dalam masyarakat. Dalam usahanya menghimpun dana dari masyarakat bank-bank melakukan berbagai strategi untuk menarik calon nasabah agar menempatkan dananya pada bank tersebut, salah satu strategi yang dilakukan adalah meningkatkan pelayanan dan memberi pelayanan yang berkualitas untuk para nasabah. Pelayanan sangat penting bagi suatu perusahaan untuk mencapai suatu tujuan.

Bank BRI adalah salah satu bank terkemuka di Indonesia yang telah tersebar luas di seluruh wilayah Indonesia dan memiliki unit kerja yang sangat luas.

Bank Rakyat Indonesia ini memiliki visi dan misi sebagai berikut:

VISI

- Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

MISI

- Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.
- Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Dengan visi yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah dan misi di atas maka bank BRI dituntut agar lebih mengutamakan pelayanan demi kepuasan kepada nasabah untuk mencapai suatu tujuan. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan positif bagi nasabah, pelayanan merupakan sebuah kata kunci yang senantiasa diupayakan oleh suatu perusahaan dalam rangka untuk mencari dan mempertahankan pelanggan yang ada dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bagi perusahaan perbankan kehilangan nasabah adalah sesuatu yang menakutkan lebih tepatnya lagi, kehilangan nasabah merupakan bencana besar, tanpa nasabah apa artinya sebuah bank.

Fungsi tambahan dalam lembaga keuangan ini yaitu memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bidang jasa perbankan meliputi berbagai kegiatan dalam penyelenggaraan transaksi-transaksi yang berkaitan dengan

kepentingan masyarakat dan dunia usaha. Selain kegiatan operasional tentunya bank harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat memiliki kualitas pelayanan yang baik dimata nasabah. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Hutasoit (2011:66) mendefenisikan teori kualitas pelayanan:

“Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang di terima. Apabila harapan lebih besar jika dibandingkan dengan kinerja, maka kualitas yang dirasakan lebih kecil jika dibandingkan dengan kepuasannya, karenanya ketidakpuasan konsumen terjadi.”

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjadinya hubungan harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan nasabah. Inovasi-inovasi pelayanan perlu dilakukan sesuai dengan masukan-masukan dari nasabah dan dengan kemampuan unit pelayanan dalam memenuhi keinginan nasabah tersebut. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak lepas dari upaya untuk mengukur kepuasan pelanggan, yang hasilnya merupakan bahan masukan bagi upaya perbaikan Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap nasabah. Suatu pelayanan akan memiliki kualitas yang baik apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan pelanggan.

Infomasi inilah yang nantinya akan dijadikan sebuah langkah untuk memperbaiki kinerja organisasi perbankan khususnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Pada umumnya, BUMN

selalu dihadapkan dengan masalah dalam memberikan pelayanan kepada setiap konsumennya. Salah satu perusahaan yang sangat erat kaitannya dengan pelayanan adalah dunia perbankan.

Dengan kemajuan teknologi, penambahan penduduk, serta peningkatan kebutuhan masyarakat kota Tanjungpinang membuat Bank di Tanjungpinang dituntut untuk dapat lebih tanggap kepada Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Berdasarkan pengamatan pra penelitian dengan cara wawancara peneliti dengan beberapa nasabah Bank Rakyat Indonesia pada 04 oktober 2012, peneliti menemukan adanya fenomena antara lain :

1. Masih belum tersedianya mesin setoran tunai 24 jam atau *Credit Deposit Machine* (CDM) seperti bank BRI di kota lain, contohnya bank BRI di kota Batam yang sudah memiliki mesin setoran tunai atau *Credit Deposit Machine* sejak 2010 yang dapat mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi.
2. Antrian yang memakan waktu lama saat menunggu untuk bertemu *customer service dan teller*, sehingga dapat membuang waktu para nasabah.
3. Mesin ATM di Tanjungpinang yang sering mengalami gangguan dan dapat menghambat keperluan nasabah.
4. Kurang ramah dalam melayani nasabah, sehingga nasabah merasa tidak nyaman dalam proses pelayanan.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang diwujudkan ke dalam penulisan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia di Kota Tanjungpinang (Studi pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Soekarno Hatta).”

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan suatu masalah yang akan dibahas yaitu ***“Bagaimana Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kota Tanjungpinang”***

3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI).

b. Manfaat Penelitian

- Manfaat Teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan informasi bagi perkembangan ilmu administrasi negara khususnya dalam hal kualitas pelayanan publik.

- Manfaat Praktis.

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Soekarno Hatta Tanjungpinang.

4. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif yang bersifat deskriptif, yaitu pengolahan dan analisa dengan menggunakan pengolahan statistik sederhana yang berupa distribusi frekuensi dengan bentuk tabulasi dalam bentuk persentase. Metode ini tidak membuktikan hipotesis, namun hanya mendeskripsikan variabel penelitian yang biasanya merupakan variabel mandiri atau tunggal.

b. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Unit Soekarno Hatta Tanjungpinang, yang terletak di Jalan Soekarno Hatta No. 3B Tanjungpinang Kelurahan Tanjungpinang Barat Kecamatan Tanjungpinang Barat. Adapun alasan peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Cabang Tanjungpinang ini yaitu Sejak dibentuknya bank BRI di Kota Tanjungpinang dan hingga saat ini sudah memberikan pelayanan kepada nasabah namun masih ada pandangan atau penilaian yang buruk terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

c. Populasi dan Sampel

- Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2010:61) adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Populasi dalam penelitian

ini adalah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Unit Soekarno HattaTanjungpinang sebanyak 81 jiwa, data yang digunakan merupakan data pada tahun 2012, hal ini dapat dilihat dengan menggunakan tabel seperti dibawah ini:

Tabel 1.1
Populasi

No	Jenis Tabungan	Jumlah
1	Britama	4
2	Simpedes	74
3	Giro	-
4	Deposito	3
	Jumlah	81

Sumber : Data Bank Rakyat Indonesia Unit Soekarno Hatta Tanjungpinang Tahun 2012

- Sampel

Teknik sampling adalah suatu cara mengambil sampel yang representatif dari populasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *probability sampling* dengan cara *simple random sampling*. Dalam Riduawan (2011:12) *probability sampling* adalah teknik sampling untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, sedangkan *simple random sampling* adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. Hal ini dilakukan apabila populasi dianggap homogen (sejenis).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus Slovin untuk memperkecil jumlah sampel dari besar populasi dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = presisi (persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan yaitu sebesar 10% atau 0,1)

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

$$n = \frac{81}{1 + 81 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{81}{1.81} = 44,751381 \text{ (dibulatkan menjadi 45 orang)}$$

d. Jenis data dan Sumber data

Jenis data dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif sebagaimana yang diungkapkan Riduwan (2011:5) yaitu, “Data kuantitatif adalah data yang bewujud angka-angka“. Dalam penelitian ini sumber data yang akan digunakan yaitu meliputi:

- Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer ini di peroleh dari responden yang telah ditentukan peneliti. Dalam prakteknya diperoleh dari kuisisioner dan jawaban responden pada kuisisioner yang telah diberikan. Selain itu dari pengamatan langsung terhadap situasi lokasi penelitian

- Data Skunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Dalam hal ini diperoleh dari studi pustaka yang berasal dari membaca, menelaah dan mengklafikasikan dokumen atau sumber-sumber tertulis lain yang mendukung penelitian ini.

e. Teknik Pengumpulan Data

Tahapan yang sangat penting dalam proses penelitian ilmiah adalah menyusun alat ukur (instrumen) penelitian atau alat pengumpul data penelitian sebagai pedoman untuk mengukur variabel penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari tiga teknik pengumpulan data yaitu:

- Angket

Angket menurut Riduwan (2011:50) adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguna. Tujuan penyebaran

angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan.

- Observasi

Observasi yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung ke lapangan kemudian akan mencatat semua kejadian-kejadian, perilaku, objek yang dilihat dari pelayanan yang diberikan Bank BRI kepada nasabah. Dari sini dapat diketahui keadaan sebenarnya dari karyawan Bank BRI terhadap nasabahnya.

- Penelusuran data *On-line*

Penelusuran data *on-line* menurut (Bungin. 2009:125). adalah tata cara melakukan penelusuran data melalui media *on-line* seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas *on-line*, sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data-data *on-line* yang berupa data maupun informasi teori, secepat atau semudah mungkin dan dapat di pertanggung jawabkan secara akademis.

f. Teknik Analisis Data

Analisa data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah diinterpretasikan. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kuantitatif, data yang diperoleh dari responden dikumpulkan lalu dipisahkan menurut jenis data,

kelompok data, kemudian data tersebut dianalisis, disajikan dalam bentuk tabel dan penjelasan hasil tanggapan responden yang menunjukkan penilaian terhadap efektivitas organisasi untuk mendeskripsikan data agar mudah dimengerti. Teknik penentuan skor oleh nilai yang digunakan dalam penelitian ini adalah memakai skala likert untuk menilai jawaban kuesioner yang akan disebarkan kepada responden. Menurut Nana Sudjana (2005:76) “ bahwa untuk dapat menentukan nilai suatu objek tentu diperlukan adanya sebuah ukuran dan kriteria, misalnya untuk dapat mengatakan baik, sedang, atau kurang, diperlukan adanya ukuran yang jelas bagaimana yang baik, yang sedang atau yang kurang itu, ukuran inilah yang disebut dengan kriteria.” Penentuan ini dihitung berdasarkan alternatif jawaban yang akan diberikan skor, kemudian untuk menentukan kategori jawaban responden terhadap masing-masing alternatif jawaban apakah tergolong baik, cukup baik, tidak baik, terlebih dahulu menentukan interval dengan cara berikut :

$$\frac{\text{Range}}{i}$$

$$\frac{\text{Range : Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Skor Tertinggi}}$$

$$: \frac{3 - 1}{3}$$

$$: \frac{2}{3}$$

$$: \mathbf{0,66}$$

Sehingga akan diperoleh rentang skor sebagai berikut:

Tabel
Rentang Skor

RENTANG SKOR	NILAI
2.34 – 3.00	BAIK
1.67 – 2.33	CUKUP BAIK
1.00 – 1.66	BURUK

Sumber <http://3.bp.blogspot.com>

Untuk menentukan jawaban responden tersebut tergolong baik, cukup baik, buruk maka dari jumlah skor variabel yang akan ditentukan rata-ratanya dengan membagi jumlah pertanyaan. Dari hasil pembagian tersebut, maka akan dapat diketahui jawaban responden termasuk kedalam karegori yang mana. Teknik ini digunakan agar dapat menggambarkan fenomena tertentu secara lebih terperinci. Model analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan empat tahap yaitu:

- Pengumpulan data yaitu melalui data yang diperoleh dari hasil observasi, kuesioner dan dokumentasi yang dicatat dalam catatan lapangan yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan dan juga temuan tentang apa saja yang dijumpai selama penelitian.
- Reduksi data diartikan sebagai proses dimana peneliti melakukan pemilihan dan penyederhanaan data hasil penelitian. Proses ini juga dinamakan proses transformasi data, yaitu perubahan data yang bersifat catatan-catatan tertulis dilapangan menjadi data yang bersifat halus dan

siap pakai setelah dilakukan penyeleksian dengan membuang data yang tidak diperlukan. Data yang sudah direduksi juga akan memberikan gambaran yang dapat mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang diperlukan nantinya.

- Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun sehingga memberikan kemungkinan penerikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dimaksud diwujudkan dalam bentuk tabel sebagai gambaran dari hasil yang telah penulis lakukan pada saat interview dan kuesioner, sehingga menjadi panduan informasi tentang apa yang terjadi dan data yang disajikan sesuai dengan apa yang diteliti dan untuk mempermudah penelitian dalam melihat hasil penelitian .
- Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan usaha untuk mencari atau memahami data yang diperoleh. Tahap ini menyangkut interpretasi peneliti, yaitu penggambaran makna dari data yang ditampilkan. Peneliti berupaya untuk mencari makna dibalik data yang dihasilkan dalam penelitian, serta menganalisa data dan membuat kesimpulan, sebelum membuat kesimpulan. Peneliti harus mencari pola, hubungan, persamaan dan sebagainya antara data yang ada untuk kemudian dipelajari, dianalisis dan kemudian disimpulkan. Proses menyimpulkan merupakan proses yang membutuhkan pertimbangan yang matang. Kesimpulan yang ditarik segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan lapangan agar memperoleh pemahaman yang lebih cepat.

B. Kerangka Teoritis

Menurut Parasuraman dalam Hutasoit (2011:66) kualitas pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima, apabila harapan lebih besar jika dibandingkan dengan kinerja, maka kualitas yang dirasakan lebih kecil jika dibandingkan dengan kepuasannya, karenanya ketidakpuasan konsumen terjadi.

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, et.al dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan dimensi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi yaitu (1) Tangibel, (2) Reliability, (3) Responsivenees, (4) Assurance, (5) Empaty. Oleh sebab itu untuk mengukur kualitas pelayaan dapat dilihat dari:

- a. *Tangibles* (berwujud), yaitu tersedianya fasilitas fisik untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Adapun indikatornya adalah:
 1. Kemudahan akses dalam proses pelayanan
 2. Kenyamanan dalam proses pelayanan
 3. Kemudahan dalam bertransaksi
 4. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
 1. Kecermatan petugas untuk melayani pelanggan
 2. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 3. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
 1. Respon petugas dalam melayani nasabah
 2. Melakukan pelayanan dengan cepat
 3. Melakukan pelayanan dengan tepat
 4. Melakukan pelayanan dengan cermat
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu adanya jaminan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

1. Adanya kepastian waktu (tepat waktu)
 2. Jaminan biaya
 3. Jaminan legalitas dalam pelayanan
 - e. *Empathy* (empati), yaitu kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan dan masalah-masalah nasabah.
 1. Mendahulukan kepentingan nasabah
 2. Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

C. Hasil Penelitian

1. Tanggapan responden terhadap dimensi *tangible* (berwujud)

Untuk mengetahui sejauh mana tanggapan responden terhadap dimensi *tangible* (berwujud) dapat kita lihat dari tabel berikut ini:

Tabel IV.9

Rekapitulasi dimensi *tangible* (berwujud)

No	Indikator	Tanggapan			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Buruk	
1	Kemudahan akses	11 (24,5%)	30 (66,7%)	4 (8,8%)	45 (100%)
2	Kenyamanan tempat	30 (66,7%)	8 (17,8%)	7 (15,5%)	45 (100%)
3	Kemudahan dalam bertransaksi	6 (13,3%)	5 (11,1%)	34 (75,6%)	45 (100%)
4	Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan	40 (88,8%)	3 (6,7%)	2 (4,5%)	45 (100%)
	Rata – rata	22 (48,3%)	11 (25,6%)	12 (26,1%)	45 (100%)

Sumber: Olahan data tabel IV.5, IV.6, IV.7 dan IV.8, 2013

2. Tanggapan responden terhadap dimensi *reliability* (kehandalan)

Untuk mengetahui sejauh mana tanggapan responden terhadap dimensi *reliability* (kehandalan) dapat kita lihat dari grafik dan tabel berikut ini:

Tabel IV.14

Rekapitulasi dimensi *reliability* (kehandalan)

No	Indikator	Tanggapan			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Buruk	
1	Kecermatan petugas	40 (88,9%)	3 (6,6%)	2 (4,5%)	45 (100%)
2	Kemampuan menggunakan alat bantu	38 (84,4%)	5 (11,1%)	2 (4,5%)	45 (100%)
3	Memiliki standar pelayanan yang jelas	37 (82,3%)	5 (11,1%)	3 (6,6%)	45 (100%)
4	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu	34 (75,5%)	5 (11,1%)	6 (13,4%)	45 (100%)
	Rata – rata	37 (82,8%)	5 (11,1%)	3 (6,6%)	45 (100%)

Sumber: Olahan data tabel IV.10, IV.11, IV.12 dan IV.13, 2013

3. Tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* (ketanggapan)

Untuk mengetahui sejauh mana tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dapat kita lihat dari Grafik dan tabel berikut ini:

Tabel IV.19

Rekapitulasi dimensi *responsiveness* (ketanggapan)

No	Indikator	Tanggapan			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Buruk	
1	Respon petugas dalam melayani nasabah	38 (84,4%)	7 (15,6%)	0 (0%)	45 (100%)
2	Melakukan pelayanan dengan cepat	30 (66,6%)	9 (20,1%)	6 (13,3%)	45 (100%)
3	Melakukan pelayanan dengan tepat	25 (55,5%)	14 (31,1%)	6 (13,3%)	45 (100%)
4	Semua keluhan pelanggan direspon petugas	14 (31,1%)	18 (40%)	13 (28,9%)	45 (100%)
	Rata – rata	26 (57,7%)	12 (26,7%)	7 (15,6%)	45 (100%)

Sumber: Olahan data tabel IV.15, IV.16, IV.17 dan IV.18, 2013

4. Tanggapan responden atas dimensi *assurance* (jaminan)

Untuk mengetahui sejauh mana tanggapan responden terhadap dimensi *assurance* (jaminan) dapat kita lihat dari grafik dan tabel berikut ini:

Tabel IV.23

Rekapitulasi dimensi *assurance* (jaminan)

No	Indikator	Tanggapan			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Buruk	
1	Jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan	23 (51,1%)	19 (42,2%)	3 (6,7%)	45 (100%)
2	Jaminan biaya dalam proses pelayanan	33 (73,4%)	7 (15,5%)	3 (11,1%)	45 (100%)
3	Jaminan legalitas dalam proses pelayanan	40 (88,8%)	5 (11,2%)	0 (0%)	45 (100%)
	Rata – rata	32 (71,2%)	10 (22,2%)	3 (6,6%)	45 (100%)

Sumber: Olahan data tabel IV.20, IV.21 dan IV.22, 2013

5. Tanggapan responden atas dimensi *empathy* (empati)

Untuk mengetahui sejauh mana tanggapan responden terhadap dimensi *empathy* (empati) dapat kita lihat dari tabel berikut ini:

Tabel IV.27

Rekapitulasi dimensi *empathy* (empati)

No	Indikator	Tanggapan			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Buruk	
1	Mendahulukan kepentingan nasabah	38 (84,5%)	2 (4,4%)	5 (11,1%)	45 (100%)
2	Tidak diskriminatif	23 (51,2%)	17 (37,7%)	5 (11,1%)	45 (100%)
3	Sikap ramah	42 (93,3%)	1 (2,2%)	2 (4,4%)	45 (100%)
	Rata – rata	34 (75,6%)	7 (15,5%)	4 (8,8%)	45 (100%)

Sumber: Olahan data tabel IV.20, IV.21 dan IV.22, 2013

D. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan terhadap kualitas pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Soekarno Hatta Tanjungpinang, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) di Kota Tanjungpinang dapat dikatakan kedalam kategori baik.

2. Saran

Berdasarkan uraian – uraian yang telah penulis jelaskan diatas maka penulis memberikan beberapa saran terhadap PT. Bank Rakyat Indonesia di Kota Tanjungpinang yaitu:

1. Dalam dimensi *tangible* atau bukti fisik dalam hal kemudahan dalam bertransaksi masih dinilai buruk oleh responden, hal ini membuktikan bahwa perlu adanya inovasi terbaru agar tidak ada lagi keluhan yang sangat mendasar oleh nasabah, seperti penambahan mesin ATM, Mesin CMD (*Credit Machine Deposit*) dan lain-lain yang bersifat fisik atau berwujud.
2. Pada dimensi *reliability* atau kehandalan saran saya perlu diadakannya pelatihan pada pegawai agar dapat dengan mudah membantu para pelanggan atau nasabah dalam hal menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Pada dimensi *responsiveness* atau ketanggapan dalam hal semua keluhan pelanggan direspon dapat dilihat bahwa 28,9% responden

memberikan tanggapan buruk, dalam hal ini dapat dikatakan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia di Kota Tanjungpinang Perlu memperhatikan keluhan yang diberikan nasabah.

4. Pada dimensi *assurance* atau jaminan yang paling penting dalam hal ini adalah jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan, dalam hal ini perlu diperhatikan kurangnya pegawai saat melayani nasabah dilihat dari antrian nasabah yang cukup panjang oleh karna itu perlu adanya penambahan pegawai saat melayani nasabah.
5. Pada dimensi *ephathy* atau empati penulis memberikan saran bahwa dalam melayani nasabah pegawai harus bersikap ramah agar nasabah tetap senang saat melakukan proses pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia di Kota Tanjungpinang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Evan, Linsey. 2007. *Pengantar six sigma*. Jakarta:Salemba Empat.
- Hutasoit, C.S. 2000. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Magnascript.
- Hadinoto, soetanto. 2003. *How To Develop Successfull Retail Banking. Edisi Pertama*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator serta Impelemtasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Playanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Laurens, Marella. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Lukman, Sampara.2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN PRESS.
- Moleong, J.Lexy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Riduwan, 2002. *Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____,2011. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Askara.

- Soeharyo, Salamoen. 2003. *SANKRI II*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Soekmana, Oman. 2003. *Dasar-dasar Psikologi Lingkungan*. Malang: UMM press.
- Suardi, 2000. *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kodya Bandung*. Tesis Universitas. Padjajaran. Bandung
- Sudjana,nana. 2005. *Dasar-dasar proses belajar mengajar*, Bandung: Sinar baru alegsinido.
- Sudrajat, 2000, *Dasar-dasar penelitian Ilmiah*. Pustaka Setia. Bandung
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Syarif, Arbi. 2003. *Mengenal Bank dan Lembaga Keuangan Nonbank*. Jakarta: Djambatan.
- Tangkilisan, Fandi. 1998. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- William, J Stnton.1996. *Prinsip Pemasaran, Edisi Ketujuh*. Jakarta: Penerbit Andi.

Peraturan Perundang Undangan

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003, Tentang Badan Usaha Milik Negara(BUMN).

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992, sebagaimana telah diubah dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, Tetang Perbankan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.