

## Analisis Pengaruh Service Quality terhadap Customer Behavior (Studi Pada Nasabah Bank Panin Cabang Singkawang)

Heriyanto<sup>1</sup>, Tanto<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Widya Dharma, Pontianak

<sup>2</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widya Dharma, Pontianak

Email: <sup>1</sup>heriyanto\_wd@yahoo.com; <sup>2</sup>tanto\_wd@yahoo.com

### Abstract

*This study aims to determine the effects of service quality through customer behavior (A Study on Customer Panin Bank in Singkawang Branch). The sample of this study consisted of 100 respondents of customer of Panin Bank, Singkawang with the object of research is PT Panin Bank, Tbk KCP Singkawang. The samples on this research 100 customers who has using a PT Panin Bank, Tbk product with the non-probability sampling technique, that is purposive sampling technique. The results of this research show the dimensions of service quality that is tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and Empathy affects customer behavior.*

**Key Words:** Service Quality and Customer Behavior

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan melalui perilaku nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Panin Cabang Singkawang). Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden nasabah Panin Bank Singkawang dengan objek penelitian adalah PT Panin Bank, Tbk KCP Singkawang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 nasabah yang pernah menggunakan produk PT Panin Bank, Tbk dengan teknik nonprobability sampling yaitu teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap perilaku nasabah.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan dan Perilaku Nasabah

### A. Pendahuluan

Pada era globalisasi dan perdagangan bebas, sektor perekonomian sangat memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi, industri perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian, yaitu menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat.

Persaingan tersebut menyadarkan para pihak bank bahwa untuk merangkul semua masyarakat menjadi nasabah tidaklah mudah, karena tingkat persaingan antar bank yang semakin tajam dan setiap bank berlomba untuk memenangkan persaingan yang ada. Pihak bank harus mampu meluncurkan produk yang menarik disertai dengan pelayanan yang memuaskan para nasabah karena akan memberikan keuntungan tersendiri bagi bank apabila mampu memberikan pelayanan yang baik. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan merupakan salah satu faktor penentu di dalam kelangsungan hidup perusahaan.

Pada dunia perbankan, *service quality* adalah hal yang sangat diperhatikan. Menurut Tjiptono (2014) *service quality* adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Dengan demikian maka ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*) (Steven Darwin dan Yohanes Sondang Kunto, 2014). Menurut Parasuraman et al. (1998) mengungkapkan ada 22 faktor penentu *service quality* yang

dirangkum ke dalam lima dimensi yaitu *Tangible* (wujud fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan didalam suatu perusahaan agar mampu mempertahankan nasabah yang sudah existing dan menarik nasabah baru, maka pihak bank juga harus melihat dari kacamata nasabah baik itu secara verbal maupun non verbal untuk mengetahui bagaimana nasabah menilai kualitas pelayanan dari jasa yang diberikan. Hal ini pembuat peneliti menjadi tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan pada Bank Panin Cabang Singkawang.

## B. Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

Menurut Subagyo, et al (2002: 86) "Bank umum adalah suatu badan usaha yang kegiatan utamanya menerima simpanan dari masyarakat dan atau pihak lainnya, kemudian menyalurkannya dalam bentuk pinjaman, serta menyediakan jasa dalam lalu lintas pembayaran". Dalam kelangsungan hidup perusahaan jasa seperti bank, peranan pemasaran sangatlah penting. Pemasaran sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan pendapatan dan loyalitas nasabah. Apabila perusahaan tidak mampu menerapkan strategi pemasaran yang baik, tentu akan menghambat pencapaian hasil yang diinginkan dan mempengaruhi profit yang dibutuhkan perusahaan.

Menurut Kotler & Keller (2009: 5) menyebutkan bahwa "Pemasaran adalah sebuah proses kemasyarakatan dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain". Menurut Kismono (2001: 293): "Pemasaran adalah sekelompok aktivitas yang saling berkaitan yang dirancang untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen dan mengembangkan distribusi, promosi, dan penetapan harga serta pelayanan untuk memuaskan kebutuhan konsumen pada tingkat keuntungan tertentu".

Untuk memperlancar pemasaran, para manajer pemasaran mengikuti proses pemasaran di mana mereka harus mempunyai rencana pemasaran. Menurut Kotler & Keller (2008: 73): "Rencana pemasaran adalah dokumen tertulis yang meringkaskan apa yang sudah dipelajari oleh pemasar tentang tempat pasar dan menunjukkan cara perusahaan berencana mencapai tujuan pemasarannya". Di dalam mencapai tujuan pemasarannya, perusahaan harus didukung dengan strategi pemasaran guna membantu dalam menghadapi persaingan ketat yang terjadi saat ini, di mana bank harus mampu memberikan kepuasan kepada para nasabah agar tetap memilih bank tersebut.

Menurut Kotler & Keller (2008: 177) menyebutkan bahwa "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah amat puas atau senang". Salah satu komponen dalam berperan penting dalam menentukan kepuasan nasabah adalah tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas jasa merupakan alternatif dalam peningkatan daya saing di dunia perbankan, oleh karena itu kualitas harus selalu ditingkatkan agar nasabah tetap puas dan loyal.

Menurut Goetsch & Davis didalam buku Tjiptono & Diana (2001: 102): "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Menurut Wijaya (2011: 16): "Jasa diartikan sebagai barang tidak kentara (*intangible product*) yang dibeli maupun dijual dipasar melalui transaksi pertukaran yang saling memuaskan".

Untuk mengevaluasi kualitas jasa, diperlukan adanya pengidentifikasian dimensi kualitas jasa. Menurut A. Parasuraman, et al di dalam buku Mowen & Minor (2001: 91) terdapat 5 dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. Berwujud: termasuk fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan perorangan.
2. Reliabilitas: kemampuan personil untuk melaksanakan secara bebas dan akurat.
3. Tanggapan: konsumen diberikan pelayanan dengan segera.
4. Jaminan: pengetahuan dan etika pegawai, serta kemampuan mereka untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan nasabah.
5. Empati: kepedulian akan kemampuan pegawai dan perhatian individu.

Selain memperhatikan kualitas yang diberikan kepada nasabah, faktor yang tidak kalah pentingnya adalah bagaimana pandangan nasabah terhadap kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Hal ini akan tercermin di dalam perilaku nasabah di mana para nasabah mempunyai perilaku yang berbeda-beda. Menurut Kismono (2001: 314) mendefinisikan bahwa: "Perilaku konsumen adalah kegiatan seseorang dalam membeli dan menggunakan produk barang atau jasa". Sedangkan menurut Kotler & Keller (2009: 166) menyebutkan bahwa: "Perilaku Konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka".

### C. Metodologi Penelitian

#### Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif yaitu menuliskan keadaan yang sebenarnya terjadi di Bank Panin Cabang Singkawang untuk memperoleh fakta yang akan diolah menjadi suatu data untuk kemudian diolah lebih lanjut agar diperoleh suatu kesimpulan.

#### Tempat Penelitian

Objek yang dijadikan penelitian adalah Bank Panin Cabang Singkawang yang berada di Jalan Yos Sudarso No. 88, Singkawang, Kalimantan Barat.

#### Populasi dan Sampel

Menurut Bungin (2011: 109), "Populasi digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian". Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Panin Cabang Singkawang dari periode 2008 sampai 2015. Sedangkan menurut Bungin (2011: 111), "Sampel total yaitu keseluruhan populasi merangkap sebagai sampel penelitian". Sampel yang diambil adalah 100 orang nasabah Bank Panin Cabang Singkawang dengan menggunakan metode *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yang ditemui atau siapa pun yang dipandang oleh peneliti cocok sebagai sumber data.

#### Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yaitu mengumpulkan jawaban dari kuesioner yang dikelompokkan dengan kriteria yang ada dan hasil dari masing-masing jawaban dijumlahkan dan dianalisis. Indikator analisis data akan dihubungkan dengan 5 dimensi kualitas jasa.

### D. Analisis Data dan Pembahasan

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan metode kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden yang merupakan nasabah Bank Panin Cabang Singkawang. Data dari kuesioner tersebut dikumpulkan dan dikelompokkan berdasarkan jawaban responden dan dicari persentasenya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, maka perlu diteliti hal-

hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kualitas jasa yang meliputi:

**1. Tanggapan Responden terhadap Faktor Berwujud (*Tangibles*)**

- a. Tanggapan responden terhadap lokasi gedung Bank Panin Cabang Singkawang  
Tanggapan responden terhadap lokasi gedung Bank Panin Cabang Singkawang bahwa sebanyak 46 orang responden (46 persen) menyatakan bahwa lokasi gedung Bank Panin Cabang Singkawang sangat strategis karena berada di jalur transportasi yang lancar dan umumnya selalu dilalui oleh semua kendaraan, 36 orang responden (36 persen) menyatakan strategis karena terletak di area *marketable*, 16 orang responden (16 persen) menyatakan cukup strategis karena tidak terlalu jauh dari pemukiman responden dan 2 orang responden (2 persen) menyatakan kurang strategis dengan alasan jauh dari tempat tinggal responden.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa lokasi gedung Bank Panin Cabang Singkawang sangat strategis karena berada di jalur transportasi yang lancar dan dapat dilalui semua kendaraan.

- b. Tanggapan responden terhadap kebersihan dan kenyamanan gedung Bank Panin Cabang Singkawang

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kebersihan dan kenyamanan gedung Bank Panin Cabang Singkawang dapat diketahui sebanyak 49 orang responden (49 persen) menyatakan bahwa gedung Bank Panin Cabang Singkawang tergolong nyaman karena ruangan tertata rapi dan bersih serta full AC sehingga responden tidak terasa panas, 39 orang responden (39 persen) menyatakan sangat nyaman karena terdapat fasilitas lift sehingga responden tidak lelah menaiki tangga, 7 orang responden (7 persen) menyatakan cukup nyaman karena interior ruangan yang menarik dan terdapat sofa, dan sebanyak 5 orang responden (5 persen) menyatakan kurang nyaman karena tidak terdapat fasilitas televisi dan musik sehingga responden merasa bosan ketika menunggu antrian.

Kesimpulannya adalah bahwa secara umum gedung Bank Panin Cabang Singkawang nyaman karena penataan ruangan yang rapi dan bersih serta mempunyai fasilitas lift, namun masih terdapat 5 persen responden yang menyatakan tidak nyaman karena belum tersedia televisi dan alunan musik di dalam gedung sehingga bosan ketika menunggu antrian.

- c. Tanggapan responden terhadap luas lokasi parkir Bank Panin Cabang Singkawang

Tanggapan responden terhadap luas lokasi parkir pada Bank Panin Cabang Singkawang diketahui sebanyak 61 orang responden (61 persen) menyatakan bahwa luas lokasi parkir Bank Panin Cabang Singkawang tergolong sangat memadai karena lokasi parkir yang terletak di lantai dasar tersebut cukup luas sehingga daya tampung kendaraan cukup besar, 32 orang responden (32 persen) menyatakan memadai karena membuat responden merasa mudah untuk memarkirkan kendaraannya, 7 orang responden (7 persen) menyatakan cukup memadai karena lokasi parkir dapat membantu menjaga kendaraan responden dari terik matahari dan hujan, dan tidak ada responden yang menyatakan kurang memadai.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa lokasi parkir Bank Panin Cabang Singkawang sangat memadai karena kapasitas untuk menampung kendaraan responden cukup besar.

- d. Tanggapan responden terhadap penampilan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang dapat diketahui bahwa sebanyak 56 orang responden (56 persen) menyatakan bahwa penampilan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang tergolong bagus karena berpakaian sopan dan rapi, 27 orang responden (27 persen) menyatakan cukup bagus karena selalu berpakaian lengkap dan rapi, 11 orang responden (11 persen) menyatakan sangat bagus karena karyawan berpenampilan elegan dan menarik, dan sebanyak 6 orang responden (6 persen) menyatakan kurang bagus karena tidak semua karyawan wanita menggunakan *make up* sehingga terlihat pucat.  
Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum penampilan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang tergolong bagus karena selalu berpakaian rapi dan sopan namun masih terdapat 6 persen responden yang menyatakan kurang bagus karena terdapat karyawan wanita yang tidak *make up*.
- e. Tanggapan responden terhadap kelengkapan peralatan yang ada pada Bank Panin Cabang Singkawang  
Kelengkapan peralatan juga mempengaruhi kenyamanan nasabah saat bertransaksi, untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kelengkapan peralatan yang ada pada Bank Panin Cabang Singkawang dapat diketahui bahwa sebanyak 51 orang responden (51 persen) menyatakan bahwa peralatan yang ada pada Bank Panin Cabang Singkawang tergolong lengkap, 23 orang responden (23 persen) menyatakan cukup lengkap, 20 orang responden (20 persen) menyatakan sangat lengkap, dan sebanyak 6 orang responden (6 persen) menyatakan kurang lengkap dengan alasan peralatan yang ada masih terbatas.  
Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum peralatan yang ada pada Bank Panin cabang Singkawang tergolong lengkap namun masih terdapat 6 persen responden yang menyatakan kurang lengkap.

## 2. Tanggapan Responden terhadap Faktor Reliabilitas (*Reliability*)

- a. Tanggapan responden terhadap kesesuaian pelayanan dengan janji yang diberikan Bank Panin Cabang Singkawang  
Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kesesuaian pelayanan dengan janji yang diberikan Bank Panin Cabang Singkawang dapat diketahui bahwa sebanyak 54 orang responden (54 persen) menyatakan pelayanan yang diberikan Bank Panin Cabang Singkawang sangat sesuai dengan janji yang diberikan, 31 orang responden (31 persen) menyatakan sesuai, 6 orang responden (6 persen) menyatakan cukup sesuai, dan sebanyak 9 orang responden (9 persen) menyatakan kurang sesuai.  
Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan Bank Panin Cabang Singkawang sangat sesuai dengan janji yang diberikan namun masih terdapat 6 persen responden yang menyatakan kurang sesuai.
- b. Tanggapan responden terhadap kesan saat pertama kali berkunjung ke Bank Panin Cabang Singkawang  
Kesan pertama juga sangat mempengaruhi citra pelayanan, untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kesan saat pertama kali berkunjung ke Bank Panin Cabang Singkawang dapat diketahui bahwa sebanyak 46 orang responden (46 persen) menyatakan kesan saat pertama kali berkunjung ke Bank Panin Cabang Singkawang tergolong baik karena dilayani dengan baik dan ramah, 26 orang responden (26 persen) menyatakan sangat baik karena dilayani dengan sabar dan sopan, 15 orang responden (15 persen) menyatakan

cukup baik karena dilayani dengan baik dan penuh senyuman, dan sebanyak 13 orang responden (13 persen) menyatakan kurang baik dengan alasan menunggu terlalu lama dan terlalu ribet.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kesan responden saat pertama kali berkunjung ke Bank Panin Cabang Singkawang tergolong baik namun masih terdapat 13 persen responden yang menyatakan kurang baik dengan alasan menunggu terlalu lama.

- c. Tanggapan responden terhadap kesiapan karyawan dalam melayani nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kesiapan karyawan dalam melayani nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang dapat diketahui bahwa sebanyak 62 orang responden (62 persen) menyatakan kesiapan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang dalam melayani nasabah tergolong baik karena mampu segera melayani nasabah dengan segera, 22 orang responden (22 persen) menyatakan cukup baik karena cepat tanggap, 13 orang responden (13 persen) menyatakan sangat baik karena karyawan mampu mengetahui apa yang dibutuhkan nasabah, dan sebanyak 3 orang responden (3 persen) menyatakan kurang baik karena terdapat karyawan wanita yang masih *make up* pada saat jam operasional telah dibuka dan belum *stand by* pada tempatnya.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kesiapan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang tergolong baik namun masih terdapat 3 persen responden yang menyatakan kurang baik.

- d. Tanggapan responden terhadap kesesuaian informasi dengan kenyataan yang diberikan karyawan pada Bank Panin Cabang Singkawang

Untuk mengetahui apakah informasi yang diterima sesuai dengan kenyataan yang sesungguhnya terjadi pada Bank Panin Cabang Singkawang dapat terlihat bahwa sebanyak 46 orang responden (46 persen) menyatakan bahwa informasi yang diterima sangat sesuai dengan kenyataannya karena semua produk yang diinformasikan dapat digunakan untuk bertransaksi secara tepat dan mudah, 36 orang responden (36 persen) menyatakan sesuai karena produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah, 15 orang responden (15 persen) menyatakan cukup sesuai karena nasabah bisa segera mendapatkan produk yang diinginkan, dan sebanyak 3 orang responden (3 persen) menyatakan kurang sesuai karena prosedur terlalu ribet dan perubahan informasi terlambat diinformasikan.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kesesuaian informasi yang diterima responden dengan kenyataan yang sesungguhnya terjadi pada Bank Panin Cabang Singkawang sangat sesuai namun masih terdapat 3 persen responden yang menyatakan kurang sesuai.

### 3. Tanggapan Responden terhadap Faktor Tanggapan (*Responsiveness*)

- a. Tanggapan responden terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan pada Bank Panin Cabang Singkawang

Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor penting untuk menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, untuk mengetahui bagaimanakah kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang dapat diketahui bahwa sebanyak 45 orang responden (45 persen) menyatakan bahwa kemampuan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang dalam memberikan pelayanan adalah tergolong baik karena sudah dilayani dengan profesional, 29 orang responden (29 persen) menyatakan sangat baik karena selalu

memberikan pelayanan yang memuaskan, 23 orang responden (23 persen) menyatakan cukup baik karena karyawan Bank Panin terlihat serius dalam melayani nasabah, dan sebanyak 3 orang responden (3 persen) menyatakan kurang baik karena karyawan terkesan plin-plan dalam memberikan penjelasan.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum kemampuan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang dalam memberikan pelayanan tergolong baik, namun masih terdapat 3 persen responden yang menyatakan kurang baik.

- b. Tanggapan responden terhadap kecepatan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang dapat diketahui bahwa sebanyak 37 orang responden (37 persen) menyatakan bahwa kecepatan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah adalah tergolong cukup cepat karena nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama, 31 orang responden (31 persen) menyatakan cepat karena sigap dalam melayani menyelesaikan masalah, 28 orang responden (28 persen) menyatakan sangat cepat karena mampu memberikan solusi yang tepat dan memuaskan, dan sebanyak 4 orang responden (4 persen) menyatakan kurang cepat dengan alasan karyawan tidak bisa memberikan solusi pada saat itu juga.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum kecepatan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah adalah tergolong cukup cepat, namun masih terdapat 4 persen responden yang menyatakan kurang cepat.

- c. Tanggapan responden terhadap kesediaan karyawan untuk membantu nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang dapat diketahui bahwa sebanyak 48 orang responden (48 persen) menyatakan bahwa kesediaan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang untuk membantu nasabah adalah tergolong baik, 30 orang responden (30 persen) menyatakan sangat baik, 20 orang responden (20 persen) menyatakan cukup baik, dan sebanyak 2 orang responden (2 persen) menyatakan kurang baik.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum kesediaan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang untuk membantu nasabah adalah tergolong baik, namun masih terdapat 2 persen responden yang menyatakan kurang baik.

- d. Tanggapan responden terhadap kejelasan informasi yang diterima dari Bank Panin Cabang Singkawang dapat diketahui bahwa sebanyak 67 orang responden (67 persen) menyatakan bahwa informasi yang diterima dari Bank Panin Cabang Singkawang adalah sangat jelas karena nasabah selalu dijelaskan dengan baik dan benar, 20 orang responden (20 persen) menyatakan jelas karena selalu dijelaskan berulang-ulang sampai mengerti, 10 orang responden (10 persen) menyatakan cukup jelas karena dijelaskan secara langsung dan tidak membingungkan, dan sebanyak 3 orang responden (3 persen) menyatakan kurang jelas karena terdapat kata-kata formal dan asing yang kurang dimengerti ketika dijelaskan oleh karyawan.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum informasi yang diterima dari Bank Panin Cabang Singkawang adalah sangat jelas, namun masih terdapat 3 persen responden yang menyatakan kurang jelas.

#### **4. Tanggapan Responden terhadap Faktor Jaminan (*Assurance*)**

- a. Tanggapan responden terhadap kemampuan karyawan dalam membangkitkan kepercayaan nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang diketahui bahwa sebanyak 54 orang responden (54 persen) menyatakan kemampuan karyawan

Bank Panin Cabang Singkawang dalam membangkitkan kepercayaan nasabah adalah sangat baik karena karyawan sangat handal dalam memberikan pelayanan, 29 orang responden (29 persen) menyatakan baik karena mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, 15 orang responden (15 persen) menyatakan cukup baik karena karyawan sangat profesional dalam menanggapi keluhan, dan sebanyak 2 orang responden (2 persen) menyatakan kurang baik karena karyawan kurang teliti dalam penulisan nominal dan salah menghitung.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang dalam membangkitkan kepercayaan nasabah adalah sangat baik namun masih terdapat 2 persen responden yang menyatakan kurang baik.

- b. Tanggapan responden terhadap perasaan aman dalam bertransaksi pada Bank Panin Cabang Singkawang diketahui bahwa sebanyak 54 orang responden (54 persen) menyatakan perasaan dalam bertransaksi pada Bank Panin Cabang Singkawang adalah sangat aman karena transaksi yang dilakukan selalu sesuai prosedur, 36 orang responden (36 persen) menyatakan aman karena terdapat alat pendeteksi uang palsu dan CCTV, 9 orang responden (9 persen) menyatakan cukup aman karena karyawan sangat teliti, dan sebanyak 1 orang responden (1 persen) menyatakan kurang baik karena karyawan pernah salah memposting transaksi.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa perasaan dalam bertransaksi pada Bank Panin Cabang Singkawang adalah sangat aman, namun masih terdapat 1 persen responden yang menyatakan kurang baik.

- c. Tanggapan responden terhadap sikap tepat janji karyawan pada Bank Panin Cabang Singkawang dapat dilihat bahwa sebanyak 43 orang responden (43 persen) menyatakan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang tergolong tepat janji karena karyawan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah dijanjikan kepada nasabah, 33 orang responden (33 persen) menyatakan sangat tepat janji karena pekerjaan selalu diselesaikan tepat waktu, 21 orang responden (21 persen) menyatakan cukup tepat janji karena tidak pernah dikecewakan, dan sebanyak 3 orang responden (3 persen) menyatakan kurang tepat janji karena karyawan membatalkan janji ketemu secara mendadak.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa sikap karyawan pada Bank Panin Cabang Singkawang tergolong tepat janji, namun masih terdapat 3 persen responden yang menyatakan kurang tepat janji.

- d. Tanggapan responden terhadap sikap sopan karyawan pada Bank Panin Cabang Singkawang dapat dilihat bahwa sebanyak 47 orang responden (47 persen) menyatakan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang sangat sopan karena karyawan selalu antusias memberikan pelayanan kepada nasabah, 35 orang responden (35 persen) menyatakan sopan karena dilayani dengan ramah dan karyawan selalu tersenyum walaupun dikomplain, 17 orang responden (17 persen) menyatakan cukup sopan karena karyawan tidak menyinggung perasaan nasabah, dan sebanyak 1 orang responden (1 persen) menyatakan kurang sopan karena karyawan terlalu banyak bercanda pada saat melayani nasabah.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa sikap karyawan pada Bank Panin Cabang Singkawang sangat sopan, namun masih terdapat 1 persen responden yang menyatakan kurang sopan.

- e. Tanggapan responden terhadap penguasaan akan pengetahuan produk dan keterampilan karyawan menjawab pertanyaan nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang dapat dilihat bahwa sebanyak 58 orang responden (58



persen) menyatakan pengetahuan akan produk dan keterampilan karyawan dalam menjawab pertanyaan nasabah adalah sangat baik karena karyawan menguasai semua pengetahuan produk dan terampil dalam menjawab pertanyaan nasabah, 29 orang responden (29 persen) menyatakan baik dengan alasan yang sama, 12 orang responden (12 persen) menyatakan cukup baik karena karyawan tidak berbelit-belit dalam menjawab pertanyaan nasabah, dan sebanyak 1 orang responden (1 persen) menyatakan kurang baik karena karyawan tidak memberikan jawaban yang memuaskan.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan akan produk dan keterampilan karyawan dalam menjawab pertanyaan nasabah adalah sangat baik, namun masih terdapat 1 persen responden yang menyatakan kurang baik.

#### **5. Tanggapan Responden terhadap Faktor Empati (*Empathy*)**

- a. Tanggapan responden terhadap keramahan pelayanan dan kesiapan karyawan dalam membantu nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang dapat diketahui bahwa sebanyak 60 orang responden (60 persen) menyatakan keramahan pelayanan dan kesiapan karyawan dalam membantu nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang adalah sangat baik karena karyawan sangat ramah dan selalu siap membantu nasabah apabila nasabah mengalami kesulitan, 36 orang responden (36 persen) menyatakan baik karena karyawan selalu bertutur kata lembut dan mau membantu nasabah, 3 orang responden (3 persen) menyatakan cukup baik karena karyawan selalu siap membantu nasabah walaupun sedang sibuk dan tidak mengabaikan nasabah, dan sebanyak 1 orang responden (1 persen) menyatakan kurang baik karena karyawan kasar pada saat menjawab telepon nasabah.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa keramahan pelayanan dan kesiapan karyawan dalam membantu nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang adalah sangat baik, namun masih terdapat 1 persen responden yang menyatakan kurang baik.

- b. Tanggapan responden terhadap pemberian perhatian karyawan secara individu kepada nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang. Perhatian individu karyawan kepada nasabah termasuk salah satu faktor penting dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah untuk menjalin keakraban dan menunjukkan sikap bersahabat. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pemberian perhatian karyawan secara individu kepada nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang dapat diketahui bahwa sebanyak 63 orang responden (63 persen) menyatakan bahwa pemberian perhatian karyawan secara individu kepada nasabah tergolong baik, 24 orang responden (24 persen) menyatakan sangat baik, 11 orang responden (11 persen) menyatakan cukup baik, dan sebanyak 2 orang responden (2 persen) menyatakan kurang baik.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum pemberian perhatian karyawan secara individu kepada nasabah tergolong baik, namun masih terdapat 2 persen responden yang menyatakan kurang baik.

- c. Tanggapan responden mengenai kepedulian karyawan kepada nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kepedulian karyawan kepada nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang dapat diketahui bahwa sebanyak 50 orang responden (50 persen) menyatakan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang sangat peduli dengan nasabah dengan alasan karyawan selalu antusias dan sigap memberikan pelayanan, 34 orang responden (34 persen) menyatakan peduli karena karyawan selalu siap membantu, 15 orang

responden (15 persen) menyatakan cukup peduli karena karyawan tidak pernah mengeluh dalam membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, dan sebanyak 1 orang responden (1 persen) menyatakan kurang peduli karena karyawan terlalu sibuk dengan pekerjaannya.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum karyawan Bank Panin Cabang Singkawang sangat peduli dengan nasabah dengan alasan karyawan selalu antusias dan sigap memberikan pelayanan, namun masih terdapat 1 persen responden yang menyatakan kurang peduli.

- d. Tanggapan responden terhadap kemampuan karyawan dalam menanggapi setiap keluhan nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kemampuan karyawan dalam menanggapi setiap keluhan nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang dapat diketahui bahwa sebanyak 47 orang responden (47 persen) menyatakan bahwa kemampuan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang dalam menanggapi setiap keluhan adalah sangat baik karena karyawan tetap tersenyum dan profesional melayani keluhan nasabah, 30 orang responden (30 persen) menyatakan baik karena karyawan tetap bertutur kata sopan dan tidak marah ketika dikomplain nasabah, 15 orang responden (15 persen) menyatakan cukup baik karena karyawan selalu mendengarkan keluhan nasabah dan menindaklanjutinya secepat mungkin, dan sebanyak 2 orang responden (2 persen) menyatakan kurang baik karena karyawan diam saja ketika dikomplain nasabah.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum kemampuan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang dalam menanggapi setiap keluhan adalah sangat baik karena karyawan tetap tersenyum dan profesional melayani keluhan nasabah, namun masih terdapat 2 persen responden yang menyatakan kurang baik.

## **E. Penutup**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari seluruh pembahasan analisis mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Panin, Tbk Cabang Singkawang berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berwujud (Tangibles)

Bahwa lokasi gedung Bank Panin Cabang Singkawang terletak pada lokasi yang sangat strategis, kebersihan dan kenyamanan gedung terasa nyaman, luas lokasi parkir sangat memadai, penampilan karyawan bagus dan peralatan yang ada pada Bank Panin Cabang Singkawang tergolong lengkap.

- b. Reliabilitas (Reliability)

Bahwa pelayanan yang diberikan Bank Panin Cabang Singkawang sangat sesuai dengan janji yang diberikan, kesan nasabah saat pertama kali berkunjung ke Bank Panin Cabang Singkawang dan kesiapan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang dalam melayani nasabah tergolong baik. Selain itu, informasi yang diterima sangat sesuai dengan kenyataannya.

- c. Tanggapan (Responsiveness)

Bahwa kemampuan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang dalam memberikan pelayanan tergolong baik dan kecepatan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah tergolong cukup cepat, serta kesediaan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang untuk membantu nasabah juga tergolong baik. Selain itu, informasi yang diterima nasabah dari Bank Panin Cabang Singkawang adalah sangat jelas.

d. Jaminan (Assurance)

Bahwa kemampuan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang dalam membangkitkan kepercayaan nasabah adalah sangat baik, dan perasaan nasabah dalam bertransaksi pada Bank Panin Cabang Singkawang adalah sangat aman. Karyawan Bank Panin Cabang Singkawang tergolong tepat janji, dan sangat sopan, serta pengetahuan akan produk dan keterampilan karyawan dalam menjawab pertanyaan nasabah tergolong sangat baik.

e. Empati (Empathy)

Bahwa keramahan pelayanan dan kesiapan karyawan dalam membantu nasabah pada Bank Panin Cabang Singkawang adalah sangat baik, pemberian perhatian karyawan secara individu kepada nasabah tergolong baik, dan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang sangat peduli dengan nasabah. Selain itu, kemampuan karyawan Bank Panin Cabang Singkawang dalam menanggapi setiap keluhan adalah sangat baik.

Walaupun demikian, kualitas pelayanan Bank Panin Cabang Singkawang masih belum sempurna karena menurut responden masih terdapat karyawan wanita yang tidak *make up*, peralatan yang masih kurang lengkap, *frontliner* belum *stand by* ditempatnya pada saat jam operasional telah dibuka, kurang cepat dalam memberikan pelayanan, karyawan masih kurang teliti dan lain-lain.

**Saran**

- a. Bank Panin Cabang Singkawang hendaknya terus memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah seperti menyediakan televisi yang dapat memberikan informasi seperti *channel Bloomberg* ataupun *Animal Planet* serta mengalunkan musik di dalam gedung supaya nasabah tidak bosan dalam menunggu antrian. Selain itu, perusahaan hendaknya lebih mengawasi penampilan karyawan khususnya karyawan wanita untuk selalu *make up* supaya lebih menarik.
- b. Bank Panin Cabang Singkawang hendaknya lebih sering memberikan pelatihan dan seminar secara berkala kepada para karyawan agar termotivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik serta supaya lebih lancar dalam penguasaan produk sehingga lebih terampil dalam memberikan penjelasan kepada nasabah.
- c. Dengan adanya kelemahan kualitas pelayanan yang diketahui dari hasil *survey* responden, maka diperlukan supervisi untuk pengawasan karyawan supaya karyawan lebih siap dan disiplin untuk melayani nasabah.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bungin, Burhan. 2011. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Darwin, Steven dan Yohanes Sondang Kunto. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia - Surabaya*. Universitas Kristen Petra, Vol. 2, No. 1.
- Kismono, Gugup. 2001. *Bisnis Pengantar*. BPFE. Yogyakarta.
- Kotler, Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mowen, John C & Minor, Michael. 2012. *Consumer Behavior*. 11st Edition. Boston, Prentice Hall.

- Parasuraman, A. 2001. The Behavioral Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing. Vol 60.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. 1998. SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Subagyo et.al. 2002, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi, Antasia, Diana. 2001. "Total Quality management." Revisi Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, T. 2011. Manajemen Kualitas Jasa Edisi 1. PT Indeks, Jakarta.