

## Analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan taplus BNI pada bank BNI 46 : studi kasus bank BNI cabang Harmoni, Jakarta = Analysis of customers satisfaction degree towards "Taplus BNI" services at Bank BNI '46

Nurmawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=111360&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pada tahun 1988 kebebasan mendirikan bank-bank swasta yang disertai kebebasan menentukan suku bunga (tabungan dan kredit) menjadi sangat liberal, hal ini terlihat dalam bentuk penghapusan sisa-sisa hambatan atas keluar-masuknya modal asing dari dan ke Indonesia. Jumlah bank meningkat dari sekitar 70 menjadi 240 yang kemudian karena adanya krismon yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan membawa dampak yang cukup besar pada dunia perbankan. Pada tahun 1997-1998 Bank-Bank menciut cukup drastis menjadi dibawah 100 bank. Tetapi hal tersebut tetap membuat dunia persaingan dalam perbankan berjalan keras, khususnya pada bank-bank pemerintah karena harus bersaing terhadap Bank-bank swasta yang jumlahnya lebih banyak. Mereka bersaing untuk mengumpulkan nasabah dan menggunakan berbagai cara yang menarik perhatian untuk menjaring nasabahnya.

Di era globalisasi ini, persaingan antar Bank dalam menarik nasabah menjadi semakin ketat, tidak hanya bersaing dengan Bank Swasta, tetapi juga harus bersaing menghadapi Bank Asing yang mulai menjamur. Dalam menyikapi fenomena ini mau tidak mau pihak bank harus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mempertahankan loyalitas nasabah dan merebut pangsa pasar.

Bank BNI 1946 sebagai salah satu Bank Umum terbesar milik pemerintah memiliki produk tabungan yang diberi nama Taplus BNI. Taplus BNI memiliki bunga & fasilitas yang dirancang semenarik mungkin untuk dapat memuaskan nasabahnya. Bagi nasabah tabungan Taplus, mereka tidak perlu antri, mereka mendapatkan fasilitas layanan BNI PhonePlus jalur perbankan bebas antri 24 jam yaitu layanan perbankan melalui telepon selama 24 jam. Hal ini dilakukan akan menjamin keleluasaan dan kepuasan nasabah dalam mendapatkan segala informasi dan melakukan transaksi perbankan tanpa harus beranjak dari tempat dengan jaminan privasi yang tinggi, serta tidak dibatasi ruang waktu dan gerak.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan sejauh mana pelayanan berperan penting terhadap kepuasan nasabah TAPLUS BNI pada bank BNI 46 cabang Harmoni yang terjadi akibat perbedaan persepsi dan harapan nasabah tersebut. Metode pengukuran yang digunakan adalah metode SERVQUAL berdasarkan teori faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan dari Valerie A. Zeithml dan Mary Jo Bitner. Sedangkan pengembangannya dibuat berdasarkan sepuluh factor penentu kualitas jasa, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Communication dan Understanding The Customer.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis Kuantitatif Data yang dikumpulkan terdiri atas data primer dan data sekunder Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner sedangkan data sekunder

diperoleh melalui kepustakaan yang didapat melalui buku, browsing internet dan sebagainya. Metode pengambilan sampel menggunakan Non Probability Sampling dengan teknik sampling Insidental yang disebarkan kepada 100 responden di Bank BNI?46 cabang Harmoni Kuesioner yang digunakan terdiri dari 41 pertanyaan yang bersifat tertutup.

Kesimpulan dari hasil penelitian terhadap ke-10 dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa skors persepsi nasabah lebih tinggi daripada harapan nasabah, artinya pelayanan yang diberikan manajemen Bank BNI cabang Hannoni sudah memuaskan. Rata-rata total skors persepsi nasabah berdasarkan tingkat kepuasan adalah 3.93 dan total skors harapan nasabah berdasarkan tingkat kepentingan sebesar 3.65 (  $PERCEIVED\ SERVICE > EXPECTED\ SERVICE \rightarrow$  nasabah Puas ).

Namun demikian, masih ada dimensi-dimensi yang diteliti yang memberikan kontribusi jawaban yang kurang memuaskan seperti pada dimensi Responsiveness dan dimensi Credibility. Untuk memperbaiki hal tersebut manajemen bank BNI disarankan harus lebih meningkatkan pelayanannya terutama dalam hal ketanggapan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan juga harus memperhatikan kredibilitas termasuk didalamnya adalah masalah-masalah yang berkaitan dengan trust dan kinerja bank sehingga dapat memberikan Excellent Service kepada nasabahnya dan juga untuk pengembangan kepuasan nasabah di masa yang akan datang.

<hr>

In the year 1988 in freedom to establish private banks accompanied by the independence to determine the interest rates (savings & credits) became extremely liberal; it was showed in the form of elimination of the rest of obstacles on outflow-inflow of foreign capital from and to Indonesia in the year 1997 and brought a quite considerable impact to the banking business. Within the period of the year 1997-1998, number of bank decreased quite drastically to become less than 100 banks. Yet, such matter remained making competition in banking run strictly, particularly at state owned banks since they ought to compete with private banks which were higher in quality. They competed to accumulate customers and used various attracting methods to net their customers.

In this globalization era, inter-bank competition in attracting customers increasingly become tightly, not only compete with Private Banks, but also have to compete to encounter Foreign banks which have started to increase rapidly. In encountering this phenomenon, willy-nilly, the bank has to improve their services quality to maintain customers' loyalty and grab market share.

Bank BNI 1946, as one of the largest state owned Commercial banks, has savings product named Taplus BNI. Taplus BNI has interest rate & facility which are designed as attractive as possible in order to satisfy its customers. For customers of Taplus savings, they needn't queue; they get service facility of 24 hour free-queue banking line BNI PhonePlus namely, banking services via telephone for 24 hours. It is conducted in order to secure the customers' freedom and satisfaction in obtaining all information and perform banking transaction without the necessity to move anywhere with high-security privacy, and unlimited space, time and movement.

This research is aimed at obtaining comprehensive description whether the services provided by bank BNI

management satisfaction to customers of TAPLUS BNI at Bank BNI? 46, Harmoni Branch, Jakarta. Measurement method which is applied is SERVQUAL method where its development is made based on 10 determining factors of service quality, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Communication and Understanding The Customer.

Research method which is applied is Quantitative analysis. Data which is collected consists of primary data and secondary data. Primary data is obtained by using questionnaires while secondary data is obtained through bibliography which is obtained via books, browsing in Internet and so on. Sampling method which is applied is Non Probably Sampling with Incidental sampling techniques which were distributed to 100 respondents at Bank BNI ?46, Harmoni Branch. Questionnaires which were applied consist of 41 close questions.

The result of research of all 10 SERVQUAL dimensions indicate that scores of customers? perception are higher than Customers? expectation, meaning that the services provided by management of Bank BNI, Harmoni Branch have been satisfied Total score average of customers? perception based on customers? satisfaction degree is 3,93 and total scores of Customers? expectation based on interest degree is 3,65 (PERCEIVED SERVICE > EXPECTED SERVICE -> customers are satisfied).

Nevertheless, there are still dimensions being researched that provide less satisfied response contributions such as in Responsiveness dimension and Credibility dimension. To improve such matters, management of Bank BNI must increase its services more and more so that it can ofer Excellent Service to its customers and also to develop customers? saticfaction in the future.