

Pelayanan nasabah pada PT. Bank X Cabang Menteng dengan menggunakan metode sistem antrian : Studi kasus di PT. Bank X Cabang Menteng

Bella Nanda Ardhya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=128253&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam bisnis perbankan, kepercayaan masyarakat terhadap bank menjadi factor penentu bagi bank dalam meraih dana dari masyarakat. Hal ini bisa terjadi jika performance suatu bank telah dapat mempengaruhi nasabah-nasabah yang ada, sehingga para nasabah itu bersedia menyimpan dana yang mereka miliki kepada pihak lain, yaitu perbankan. Pada masa ini, persaingan antar perbankan berlangsung dengan sangat ketat, berbagai cara dicari agar bagaimana tempat berusahannya lebih unggul di banding dengan bank yang lain dan juga bagaimana dapat menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah mereka. Di karenakan pada masa ini masyarakat lebih berpendidikan, dewasa dan lebih kritis, nasabah saat ini sudah tidak mudah dirayu oleh berbagai promosi-promosi yang ada. Dalam menentukan pilihan pun tidak semudah yang dikira. Pada saat ini masyarakat hanya memilih bank-bank yang dapat memberikan pelayanan yang terbaiklah yang pastinya yang akan mereka cari. Pelayanan merupakan salah satu senjata penting untuk memenangkan persaingan di dalam dunia perbankan tetapi dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya dapat dilaksanakan. Permasalahan antrian adalah hal yang paling utama diperhatikan bagi seorang nasabah jika akan menuju sebuah bank. Hal itu dikarenakan menunggu adalah hal yang paling dihindari oleh semua orang. Dengan mengantri banyak waktu yang terbuang, yang pada saat ini banyak orang menyebut Time Is Money. Jadi dari pada membuang-buang waktu dengan percuma mereka lebih memilih bank yang dapat melayani mereka dengan cepat dan dengan pelayanan yang memuaskan dan jika hal itu terjadi adalah sebuah keruian yang besar bagi bank tersebut. Melihat gejala-gejala itu, maka dilakukan sebuah penelitian tentang hal-hal apa yang mempengaruhi kondisi pelayanan pada PT. Bank X (persero) Tbk. Cabang Menteng. Kondisi layanan dan karakteristik dari nasabah di ambil sebagai faktor-faktor dalam melakukan penelitian. Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini tidak hanya nasabah yang memiliki rekening saja, tetapi seluruh nasabah yang menggunakan jasa pada bank tersebut tanpa mempunyai rekening di Bank X atau dengan kata lain adalah walk in customer. Dalam penganalisisan, menggunakan beberapa metode, yaitu metode antrian untuk mengetahui rata-rata waktu menunggu seorang nasabah untuk mendapatkan pelayanan, yang pada penelitian ini terbagi kedalam empat bagian waktu. Metode yang lain yang digunakan adalah metode analisis rentang kriteria, metode ini digunakan untuk mengetahui apakah kondisi layanan yang diberikan sudah dapat memuaskan nasabahnya atau belum.. dan untuk menunjang penelitian ini maka dilakukan penyebaran kuesioner secara purposive kepada nasabah PT. Bank X (persero) Tbk. Cabang Menteng sebanyak 110 responden Kondisi layanan di PT. Bank X (persero) Tbk. Cabang Menteng, pada saat ini sudah dalam tahap yang memuaskan. Hal ini didapat berdasarkan hasil analisis rentang kriteria atas kondisi layanan secara keseluruhan yang berdasarkan atas lima dimensi servqual. Skor yang didapat adalah sebesar 10524, yang berada pada skor 9351 sampai dengan 11550. Sedangkan pada metode antrian, tingkat kesibukkan teller perjamnya dalam satu hari adalah 71.88%, panjang antrian terpanjang adalah 6 orang yang terjadi pada kondisi keempat dan waktu menunggu untuk dilayani yang paling lama adalah 8,31 menit yang terjadi pada kondisi keempat. Dari hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa, kinerja PT.

Bank X (persero) Tbk. Cabang Menteng, secara keseluruhan sudah sangat memuaskan para nasabahnya dan untuk seterusnya harus dipertahankan lagi dan kalau bisa lebih baik lagi dari sebelumnya.

<hr>At a banking business, public trust over the bank becomes a determining factor of bank to reach fund from public. This is may be occurred if a bank performance has influenced the existing customer, so that customer would save their money in another party, that is bank. At this time, competition among banks is very tight, many ways have been sought with objective their business more superior than the other banks and drawing public interest to become their customer. Because, at this time public was more literate, adult, and more critical, a real time customer does not easy to persuade them with existing promotions. In determining the choice was not as easy as predicted, public only select banks that providing the best service. Service is one of important weapons for winning the competition in banking, but practically was not entirely conducted. Case of queue is a particular thing that customer paid their attention if would to go to the bank. In because of waiting is most avoided thing for every one. With queue many times was lost, there is term 'Time is Money'. So they select the bank which serves them faster and more satisfying than to spend their time in vain, if this happened it is a big loss for the bank. For these indication, hence conducted a research concerning what things that influence the condition of service at PT. X Bank (Persero) of Tbk. Branch Menteng. Condition of service of and characteristic of client was categorized as a factor in conducting the research. The client that was meant In this research was not only client who has account, but entire client that using service at the bank without having account in Bank of X or in other word is customer in walk. In this analysis, are using some methods. They are queue methods to define average time of waiting of client to get the service, were divided into four parts of time. The other methods are analysis method of criteria span. This method is used to identify whether condition of service has satisfied their customer or not, and for supporting this research hence conducted by spreading of questionnaire purposively to client of PT. Bank of X (Persero) Tbk. Branch Menteng as much as 110 responders Service condition at PT. Bank of X (Persero) Tbk. Branch of Menteng, were in satisfying condition. This can be based on the result of analysis of criteria span over the entirely condition of service that based on five servqual dimension. The result score is 10524, which reside score 9351 up to 11550. While at queue method, workload level per hour in one day is 71.88%, longest queue length is 6 people that occurred at four condition and awaiting time to be served which at longest is 8,31 minute that occurred at four condition. From this result of research, it can be concluded that, performance of PT. Bank of X (persero) Tbk. Branch of Menteng, as a whole has been very satisfying for his client and further have to be defended again and better.