

# Kualitas Layanan Perbankan Kajian tentang Persepsi dan Harapan Nasabah di Bank BNI

M. Ahfat Faishal, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77587&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini, suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dan harga yang bersaing. Kepuasan pelanggan menimbulkan hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memungkinkan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas serta pelanggan memberi rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan perusahaan.

<br><br>

Guna mengkaji dan mengevaluasi hasil penerapan program pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau disingkat Bank BNI, dilakukan penelitian di, mana pendekatan penelitian ini merupakan evaluasi formatif untuk keperluan feedback bagi manajemen perusahaan.

<br><br>

Dalam mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan oleh manajemen perusahaan serta mengukur tingkat kepuasan nasabah, digunakan metode SERVQUAL DIMENSION yang terdiri dari 5 (lima) dimensi, yaitu :

1. Tampilan fisik (tangible)
2. Kemampuan mewujudkan janji (reliability)
3. Ketanggapan dalam memberi layanan (responsiveness)
4. Kemampuan memberi jaminan layanan (assurance)
5. Kemampuan memahami kebutuhan nasabah (empathy)

<br><br>

Berdasarkan kelima dimensi tersebut di atas, dan dari hasil penelitian terhadap persepsi responden, dapat diketahui bahwa kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan Bank BNI terutama dalam hal ketanggapan dalam memberi layanan (responsiveness) dan tampilan fisik (tangible), sedang tanggapan responden yang menilai cukup puas atas layanan Bank BNI diperoleh melalui kemampuan petugas bank memahami kebutuhan nasabah (empathy) dan kemampuan mewujudkan janji (reliability). Ketidakpuasan nasabah terhadap kualitas layanan Bank BNI terjadi pada dimensi jaminan layanan yang diberikan (assurance) di mana bank dinilai kurang mampu memberikan jaminan layanan kepada nasabah.

<br><br>

Secara umum kualitas layanan yang diberikan oleh Bank BNI termasuk dalam kategori "cukup puas", dan dengan demikian dari hasil pengukuran tingkat kepuasan nasabah ternyata masuk dalam klasifikasi "cukup puas". Hal ini menunjukkan bahwa baik kualitas layanan maupun tingkat kepuasan nasabah perlu segera mendapat perhatian manajemen Bank BNI untuk lebih ditingkatkan, baik terhadap layanan produk dan jasa perbankan yang ditawarkan bank maupun terhadap sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan melalui program pelatihan dan penyegaran yang berkesinambungan.