

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK SUMATERA
UTARA CABANG SIBUHUAN TAHUN 2019**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau Pekanbaru



Oleh:

ERA FADHILA
NPM. 167210729

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU
2020**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Era Fadhila
NPM : 167210729
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Bank Sumatera Utara
Cabang Sibuhuan Tahun 2019

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diujikan.

Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,

Pekanbaru, 3 September 2020
Pembimbing

Arief Rifai, S.Sos., M.Si.

Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Era Fadhila
NPM : 167210729
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Bank Sumatera Utara
Cabang Sibuhuan Tahun 2019

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 3 September 2020

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si.

Made Devi Wedayanti, S.AP., M.Si.

Anggota,

La Ode Syarfan, SE., M.Si.

Mengetahui,
Pembantu Dekan I

Indra Safri, S.Sos., M.Si.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Era Fadhila
NPM : 167210729
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Bank Sumatera Utara
Cabang Sibuhuan Tahun 2019

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 3 September 2020

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si. Made Devi Wedayanti, S.AP., M.Si.

Turut Menyetujui

Pembantu Dekan I,

Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,

Indra Safri, S.Sos., M.Si.

Arief Rifai, S.Sos., M.Si.

KATA PENGANTAR

Syukur *alhamdulillah* ke hadirat Allah SWT., dan sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad Saw., sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019.**” Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari peranan berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL. selaku Rektor Universitas Islam Riau
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
3. Bapak Arief Rifai, S.Sos., M.Si., selaku ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
4. Ibu Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si., selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, dan masukan-masukan terhadap penulisan skripsi ini
5. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
6. Ayahanda Rasidin, Ibunda Ernawati, adik-adikku Rizkika Aulia, Muhammad Raffi Azhary, karena atas doa, kasih sayang, cinta, perhatian,

dorongan semangat, serta perjuangan yang tidak pernah putus untuk penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini

7. Kanda Hendri Hali, Novia Basri, Bismiyahati, Rina Andriani dan teman-teman mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas dukungan dan inspirasinya kepada penulis hingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan pahala kebaikan atas peran dan jasa mereka semua. Penulis telah berusaha menyusun skripsi ini sesuai bimbingan dan pedoman penulisan skripsi FISIPOL UIR. Penulis menerima kritik dan saran yang tentunya lebih membuka cakrawala penulis dalam menyelesaikan skripsi ini lebih lagi ke depannya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada setiap pembacanya.

Pekanbaru, September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	7
A. Studi Kepustakaan	7
1. Konsep Administrasi Bisnis	7
2. Konsep Organisasi Bisnis	9
3. Konsep Manajemen Bisnis	14
4. Konsep Bank	17
5. Kualitas Pelayanan	18
B. Kerangka Pikir	22
C. Hipotesis	23
D. Konsep Operasional	23
E. Operasional Variabel	25
F. Teknik Pengukuran	27

G. Penelitian Relevan	38
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Tipe Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel	43
D. Teknik Penarikan Sampel	44
E. Jenis dan Sumber Data	44
F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	46
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	47
A. Profil Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan	47
B. Visi dan Misi Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan ..	48
C. Struktur Organisasi Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan.....	48
D. Produk Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan	50
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	57
A. Identitas Responden	57
B. Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019	60
C. Pembahasan	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	96
DAFTAR KEPUSTAKAAN	98
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Daftar Bank Berpredikat Pelayanan Terbaik di Indonesia Tahun 2019	3
Tabel II.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019	25
Tabel II.2 Penelitian yang Relevan	38
Tabel V.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel V.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel V.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel V.4 Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator <i>Tangibles</i> (Fasilitas Fisik) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019	60
Tabel V.5 Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator <i>Credibility</i> (Kredibilitas) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019	65
Tabel V.6 Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator <i>Competence</i> (Kompeten) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019	69
Tabel V.7 Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator <i>Acces</i> (Akses) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019	72
Tabel V.8 Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 ..	75

Tabel V.9	Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator <i>Responsiveness</i> (Kemampuan Reaksi) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019	78
Tabel V.10	Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator <i>Courtesy</i> (Kesopanan) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 ..	81
Tabel V.11	Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator <i>Communication</i> (Komunikasi) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019	84
Tabel V.12	Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator <i>Understanding the Customer</i> (Memahami Pelanggan) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019	87
Tabel V.13	Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator <i>Security</i> (Keamanan) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 ..	89
Tabel V.14	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1 Kerangka Pikir tentang Analisis Kualitas Pelayanan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019	22
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Bank Sumut Cabang Sibuhuan	49



DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Kuesioner Penelitian	101
Lampiran 2	Data Mentah Kuesioner Penelitian	112
Lampiran 3	Daftar Wawancara Penelitian Kepada Kepala Cabang	116
Lampiran 4	Daftar Wawancara Penelitian Kepada Costumer Service (CS)	121
Lampiran 5	Pertanyaan dan Jawaban Wawancara Penelitian dengan Kepala Cabang	126
Lampiran 6	Pertanyaan dan Jawaban Wawancara Penelitian dengan <i>Costumer Service</i> (CS)	129
Lampiran 7	Dokumentasi Penelitian	132

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian komprehensif yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Era Fadhila
NPM : 167210729
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik, dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwasanya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak mana pun juga.

Pekanbaru, 26 Agustus 2020
Pelaku Pernyataan,

Era Fadhila

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK SUMATERA UTARA CABANG SIBUHUAN TAHUN 2019

ABSTRAK

Era Fadhila

Kata Kunci : Analisis, Kualitas Pelayanan, Bank Sumatera Utara

Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019. Indikator kualitas pelayanan meliputi: (1) *tangibles* (fasilitas fisik); (2) *credibility* (kredibilitas); (3) *competence* (kompeten); (4) *access* (akses); (5) *reliability* (keandalan); (6) *responsiveness* (kemampuan reaksi); (7) *courtesy* (kesopanan); (8) *communication* (komunikasi); (9) *understanding the customer* (memahami pelanggan); dan (10) *security* (keamanan). Tipe penelitian ini adalah metode kuantitatif survei, karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian, yaitu hipotesis deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019, dengan sampel penelitian sebanyak 96 orang, dimana sampel dipilih secara insidental. Data penelitian ini dianalisis secara statistik deskriptif. Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian, diperoleh simpulan bahwa kualitas pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 adalah cukup baik, karena fasilitas fisik, akses, keandalan, kemampuan reaksi, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan hanya memperoleh penilaian cukup baik atau 41% - 60%. Sedangkan indikator kredibilitas, kompeten, kesopanan, dan keamanan sudah berpenilaian baik.

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF NORTH SUMATERA BANK
SIBUHUAN BRANCH, 2019**

ABSTRACT

Era Fadhila

Keywords: Analysis, Service Quality, Bank of North Sumatra

This study aims to measure the service quality of Bank Sumatera Utara Branch Sibuhuan in 2019. Indicators of service quality include: (1) tangibles; (2) credibility; (3) competence; (4) access; (5) reliability; (6) responsiveness; (7) manners; (8) communication; (9) understanding customers; and (10) security. This type of research is a quantitative survey research, because this study aims to examine the research, namely the descriptive hypothesis. The population of this study were all customers of Bank Sumatra Utara Sibuhuan Branch in 2019, with a research sample of 96 people, where the sample was selected incidentally. The research data were analyzed using descriptive statistics. Based on the analysis and discussion of the research results, it is concluded that the quality of service at Bank Sumatra Utara Branch of Sibuhuan in 2019 is quite good, because the physical facilities, access, ability, reaction ability, communication, and the ability to understand customers of Bank Sumatra Utara, Sibuhuan Branch can only meet the needs good or 41% - 60%. Meanwhile, the indicators of credibility, competence, politeness, and security have been evaluated good.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada suatu produk atau jasa. Timbulnya kepuasan karena adanya penilaian atau pengalaman konsumen dalam penggunaan suatu produk atau suatu layanan jasa. Jika aspek-aspek terkait kepuasan konsumen dapat terpenuhi, maka konsumen akan puas terhadap produk dan layanan jasa yang diterima, begitu juga sebaliknya. Sebagaimana dikatakan Zeithaml dan Bitner (2009:111), bahwa “Kepuasan pelanggan lebih dipengaruhi oleh kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor manusia.”

Kualitas pelayanan termasuk salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hanya saja, belum tentu kualitas layanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Namun, memperhatikan kualitas layanan adalah salah satu bentuk untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Dimana implikasinya akan berdampak positif bagi para pelaku usaha atau instansi usaha, yaitu adanya pembelian/penggunaan kembali suatu produk atau jasanya. Sebagaimana dikatakan Tjiptono (2004:101), bahwa “Salah satu atribut pembentuk kepuasan adanya minat berkunjung kembali yaitu merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang produk terkait.”

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada suatu unit usaha perbankan. Walaupun kualitas pelayanan belum tentu menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Namun di samping itu, tingkat kepuasan nasabah yang tinggi akan mempengaruhi jumlah nasabah suatu bank, atau meningkatnya nilai investasi atau modal yang ditamankan para nasabah pada suatu bank. Tentunya hal tersebut berdampak positif bagi perkembangan bank.

Mengingat salah satu fungsi bank sebagai *agent of service* atau agen layanan, maka dapat dikatakan bahwa bank adalah suatu instansi atau badan usaha yang bergerak di bidang jasa, atau memberikan berbagai pelayanan terkait perbankan atau keuangan. Sebagaimana dikatakan oleh Sudarminto (2002:26), bahwa jasa bank termasuk ke dalam jenis jasa karena tidak berbentuk produk fisik.

Menurut pendapat tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah produk utama dari suatu bank. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara optimal agar suatu bank memiliki nilai jual atau nilai lebih dibanding bank lainnya. Sehingga dapat meningkatkan nasabah atau pengguna jasa layanannya. Namun, bank Sumatera Utara sebagai salah satu Bank Pembangunan Daerah (BPD), belum mampu memperoleh predikat sebagai salah satu bank BPD dengan pelayanan terbaik. Sementara terdapat 2 bank Sumatera lainnya yang mampu memperoleh predikat sebagai salah satu bank BPD dengan pelayanan terbaik di Indonesia.

Sebagaimana hasil survey yang dilakukan oleh *Marketing Research Indonesia* (MRI) pada bank-bank di Indonesia, bahwa dari 1.712 perbankan yang ada di Indonesia, terdapat 29 bank yang berhasil meraih penghargaan dengan predikat pelayanan terbaik Tahun 2019. Bank-bank tersebut terdiri dari 4 bank BUMN, 8 bank swasta nasional, 5 BPD (Bank Pembangunan Daerah), 7 BUS (Bank Umum Syariah), dan 5 UUS (Unit Usaha Syariah) bank umum. Lebih jelasnya dapat dilihat pada halaman berikut.

Tabel I.1 Daftar Bank Berpredikat Pelayanan Terbaik di Indonesia Tahun 2019

No.	Kepemilikan Bank	Nama Bank
1	Badan Usaha Milik Negara (BUMN)	1) BNI 2) BRI 3) BTN, dan 4) Bank Mandiri
2	Swasta Nasional	1) Commonwealth Bank 2) Bank OCBC NISP 3) Bank Central Asia (BCA) 4) Permata Bank 5) Bank Danamon 6) Maybank 7) Bank CIMB Niaga, dan 8) BTPN
3	Bank Pembangunan Daerah (BPD)	1) Bank Sumsel Babel 2) Bank Jateng 3) Bank DKI 4) Bank Jatim, dan 5) Bank Riau Kepri
4	Bank Umum Syariah (BUS)	1) Bank Syariah Mandiri (BSM) 2) BCA Syariah 3) BNI Syariah 4) BJB Syariah 5) BRI Syariah 6) Bank Syariah Bukopin 7) Bank Muamalat

No.	Kepemilikan Bank	Nama Bank
5	Unit Usaha Syariah (USS)	1) BTN Syariah 2) OCBC NISP Syariah 3) Permata Bank Syariah 4) Danamon Syariah 5) CIMB Niaga Syariah

Sumber: Jurnal Marketing Research Indonesia (MRI), Tahun 2019

Berdasarkan data pada tabel I.1 tersebut, diketahui hanya 5 bank daerah yang memperoleh predikat pelayanan terbaik tahun 2019. Hal tersebut mengindikasikan masih banyaknya bank-bank daerah lainnya yang belum memberikan pelayanan secara optimal, atau dengan kata lain pelayanan masih dapat ditingkatkan menjadi lebih baik. Salah satu bank daerah yang besar di Sumatera yang tidak termasuk dalam pelayanan terbaik pada Tahun 2019 adalah bank daerah Sumatera Utara. Padahal, Sumatera Utara memiliki potensi jumlah penduduk terbesar di Sumatera.

Jumlah penduduk Sumater Utara (Sumut) adalah 25,04% dari total penduduk pulau Sumatera. Potensi tersebut belum mampu dioptimalkan oleh Bank Sumatera Utara untuk meningkatkan kapasitas bank daerahnya menjadi salah satu bank dengan pelayanan terbaik di Indonesia. Seharusnya, potensi jumlah penduduk dapat meningkatkan jumlah nasabah, tentunya melalui pelayanan yang prima.

Kondisi tersebut mengindikasikan masyarakat Sumatera Utara belum banyak yang melirik Bank Sumatera Utara sebagai salah satu alternatif pemanfaatan jasa perbankan. Dengan kata lain, masyarakat lebih memilih bank konvensional swasta dan BUMN dibandingkan bank daerahnya. Memang banyak faktor yang melandasi hal tersebut, tetapi salah satunya adalah kualitas pelayanan

yang diberikan oleh pihak perbankan. Oleh sebab itu, perlu dikaji lebih lanjut mengenai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan bank, dengan harapan nantinya terjadi peningkatan kualitas pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan. Dengan demikian, judul penelitian ini adalah **“Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019”**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian adalah bagaimanakah kualitas pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

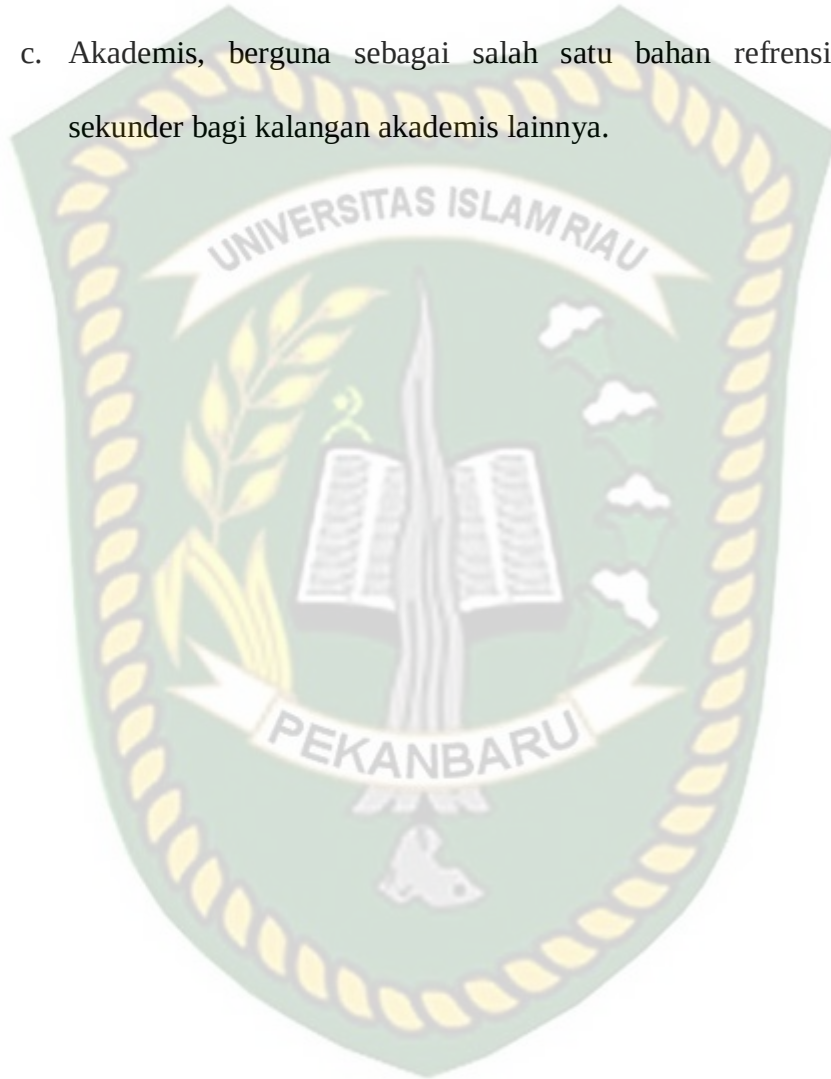
Mengetahui kualitas pelayanan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna secara:

- a. Teoretis, berguna untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan dan wawasan berpikir dalam menerapkan teori yang didapatkan selama perkuliahan.

- b. Praktis, berguna bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian dengan permasalahan yang serupa, serta sebagai bahan masukan mengenai kualitas pelayanan.
- c. Akademis, berguna sebagai salah satu bahan referensi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya.



Dokumen ini adalah Arsip Mlik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi Bisnis

Istilah administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Inggris, dari kata *Administration* yang bentuk infinitifnya adalah *administer*. Kata Administrasi juga berasal dari bahasa Belanda, yaitu *Administratie* yang mempunyai pengertian mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegeven* (tata usaha), *bestuur* (manajemen dari kegiatan-kegiatan orang), *beheer* (manajemen dari sumber daya, seperti financial, personel, gudang). (Silalahi, 2009:2).

Menurut Siagian (2006:2), bahwa “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.” Silalahi (2009:5) mengatakan “Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain.” Menurut Suprayogi (2011:2), administrasi adalah dua orang atau lebih yang bersatu guna mencapai tujuan secara bersama-sama.

Pendapat A. Dunsire dalam Keban (2008: 2), mengatakan bahwa “Administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoretik.” Sementara itu Max Webber dalam Kumorotomo (2005:82), mengatakan bahwa “Administrasi berarti penyelenggaraan wewenang dan otoritas. Otoritas disini dapat dimiliki oleh para aparat birokrasi karena mereka telah mendapatkan legitimasi dari rakyat melalui Negara.”

Melalui beberapa pendapat tersebut, dapat dikatakan bahwa administrasi adalah proses pencatatan yang dilakukan sebagai upaya mempermudah memperoleh informasi tentang sesuatu yang berhubungan dengan ketatausahaan. Lebih lanjut Herbert Simon dalam Pasolong (2011:14) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu:

1. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok
2. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti
3. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil.

4. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

Administrasi bisnis menurut Handayani (1996:3) adalah kegiatan-kegiatan dari pada organisasi bisnis dalam usahanya mencapai tujuan mencari keuntungan (*profit making*). Sedangkan Siagian (1996:8) mengatakan bahwa administrasi niaga (*Business Administration*) ialah keseluruhan kegiatan mulai dari produksi barang atau jasa sampai tiba pada barang dan jasa tersebut di tangan konsumen.

2. Konsep Organisasi Bisnis

Membahas tentang teori organisasi tentu saja kita tidak bisa lepas dari pengertian organisasi itu sendiri. Organisasi berasal dari bahasa latin (Usman, 2006: 128) Menurut Griffin dalam Usman (2006: 128), organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Bernard organisasi ialah suatu sistem aktivitas yang dikoordinasikan secara sadar oleh dua orang atau lebih Organum yang bearti alat, bagian, anggota badan. Kemudian Robbins (2003:4) mendefinisikan organisasi sebagai:

“...A consciously coordinated social entity, with a relatively identifiable boundary that function on a relatively continuous basis to achieve a common goal or set of goals”.

Sedangkan Warren B. Brown dan Dennis J. Moberg dalam Kreitner (2005:6) mendefinisikan organisasi sebagai “.... a relatively permanent social

entities characterized by goal oriented behavior, specialization and structure". Menurut Siagian (2006:95), "Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan yang mana selalu terdapat hubungan antara seorang/sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang/sekelompok orang lain yang disebut bawahan."

Menurut Dimock dalam Tangkilisan (2005:132), "Organisasi sebagai suatu cara yang sistematis untuk memadukan bagian-bagian yang saling tergantung menjadi suatu kesatuan yang utuh dimana kewenangan, koordinasi, dan pengawasan dilatih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan." Sementara itu Dwight Waldo dalam Syafie (2004:96) menjelaskan bahwa organisasi sebagai suatu struktur dan kewenangan-kewenangan dan kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu system administrasi.

Begitu juga pendapat dari Chester I. Bernard dari kutipan Etzioni dalam Wayne (1982: 14) dimana organisasi diartikan sebagai "*Cooperation of two or more persons, a system of consciously coordinated personell activities or forces*". Sedangkan Chester I. Bernard dalam Manullang (2001:59), mengatakan bahwa "Organisasi sebagai sebagai suatu sistem dari aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih." Lebih lanjut Robbin (2009:4) mengatakan bahwa unit sosial yang dengan sengaja dikelola, terdiri atas dua atau lebih yang berfungsi secara relatif terus menerus untuk mencapai sasaran atau serangkaian bersama.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah usaha atau aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Usaha yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan bersama yang telah disepakati.

Davis (1996:114) mengatakan “Ada tiga unsur penting partisipasi dalam organisasi, sebagai berikut:

- a. Unsur pertama, bahwa partisipasi atau keikutsertaan sesungguhnya merupakan suatu keterlibatan mental dan perasaan, lebih daripada semata-mata atau hanya keterlibatan secara jasmaniah.
- b. Unsur kedua adalah kesediaan memberi sesuatu sumbangan kepada usaha mencapai tujuan kelompok. Ini berarti, bahwa terdapat rasa senang, kesukarelaan untuk membantu kelompok.
- c. Unsur ketiga adalah unsur tanggung jawab. Unsur tersebut merupakan segi yang menonjol dari rasa menjadi anggota. Hal ini diakui sebagai anggota artinya ada rasa *sense of belongingness*.”

Terdapat berbagai alasan mengapa seorang individu selalu berkomitmen terhadap apa yang ia inginkan dan tetap tinggal dalam sebuah organisasi yang ia tempati. Faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut dapat berasal dari individunya sendiri dan dari organisasi. Misalnya individu yang telah berada dalam suatu organisasi lebih dari dua tahun, dan individu yang memiliki keinginan untuk berkembang, memiliki komitmen organisasi yang tinggi dibanding dengan individu yang baru masuk didalam suatu organisasi.

a. Faktor Pribadi

- 1) Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian.
- 2) Pengalaman kerja. Pengalaman kerja seorang karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan.

b. Faktor dalam Organisasi

- 3) Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
- 4) Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerja, dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan.
 - a) Nilai-nilai kemanusiaan. Pondasi yang utaman dalam membangun komitmen karyawan adalah adanya kesungguhan dari organisasi untuk bisa memprioritaskan nilai-nilai kemanusiaan.
 - b) Komunikasi dua arah yang komprehensif. Komitmen organisasi dibangun atas dasar kepercayaan, dan kepercayaan pasti membutuhkan komunikasi dua arah. Tanpa adanya komunikasi dua arah mustahil komitmen organisasi dapat dibangun dengan baik.

- c) Rasa kebersamaan dan kerukunan. Penelitian yang dilakukan oleh Kantar dalam Dessler (2005:141), bahwa “Seperti dalam masyarakat utopis, organisasi yang ingin meraih kebersamaan, seluruh faktor ini bersama-sama menciptakan rasa senasip dan kerukunan, yang pada tahap selanjutnya memberi kontribusi pada komitmen karyawan.”
- d) Visi dan Misi. Dessler (1995:145) menyatakan bahwa “Pemimpin dapat memberi inspirasi bagi tumbuhnya performansi dan komitmen karyawan yang tinggi dengan cara memberi kesempatan pada karyawan untuk dapat mengerti dan memahami visi dan misi bersama dalam sebuah organisasi.”
- e) Nilai sebagai dasar perekrutan. Nilai personal merupakan dasar kesesuaian seseorang untuk menunjukkan kesesuaian dengan organisasi.
- f) Kestabilan kerja. Karyawan dengan kestabilan yang tinggi akan memperoleh komitmen organisasi yang tinggi pula.
- g) Pengahayatan finansial faktor hygiene seperti gaji hanya akan menghasilkan motivasi dalam jangka yang pendek. Oleh karena itu insentif yang diberikan kepada individu yang telah berhasil melampaui target dari apa yang ditetapkan perlu dihargai jerih payah kerja kerasnya.

5) Faktor Luar Organisasi

Persaingan global dalam hal sumber daya manusia, artinya seluruh individu saling bersaing secara global dalam meningkatkan keahlian atau *skill* dalam bidang tertentu sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Berdasarkan beberapa konsep tentang organisasi tersebut, maka dapat dikatakan bahwa organisasi bisnis sebagai suatu bentuk kerjasama dua orang atau lebih dalam usaha bisnis (niaga) yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan (*profit*). Sementara organisasi secara umum ada yang berbentuk sosial atau *non profit*. Namun khusus organisasi bisnis memiliki tujuan utama untuk mencari keuntungan atau *profit*.

3. Konsep Manajemen Bisnis

Menurut pendapat Robbins (2007:6), manajemen adalah “Proses pengkoordinasian kegiatan-kegiatan pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.” Kemudian Mangkuprawira (2004:166), mengatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia merupakan penerapan pendekatan SDM dimana secara bersama-sama terdapat dua tujuan yang ingin dicapai, yaitu (1) tujuan untuk perusahaan dan (2) untuk pegawai, keduanya adalah kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Manusia tidak boleh diperlakukan hanya sebagai faktor produksi melainkan harus diperlakukan dengan emosi dan perasaan.”

Ratminto dan Winarsih (2005:1), mendefinisikan manajemen sebagai “Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bias dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.” Menurut George Terry dalam Syafiie (2004:101), manajemen adalah “Suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencaapai sasaran yang telah dilakukan ditentukan melalui pemanfaatan dan sumber lain.”

John D.Millet dalam Syafiie (2004:101), menjelaskan “Manajemen adalah proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisir dalam kelompok formal untuk menacapai tujuan yang dikehendaki.”

Hasibuan (2007:21) mengatakan “Manajemen sumber daya manusia memiliki beberapa fungsi yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.” Follet dalam Wijayanti (2008: 1) mengatakan “Manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain”. Kemudian Stoner dalam Wijayanti (2008: 1) mengatakan bahwa “Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.”

Definisi manajemen menurut Gulick dalam Wijayanti (2008: 1) adalah “Sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.”

Menurut Schein (2008: 2), definisi manajemen “Sebagai profesi, yaitu suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat.”

Sedangkan Terry (2005: 1) memberi pengertian manajemen yaitu “Suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pebgarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha yang telah dilakukan.”

Melalui beberapa definisi tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa manajemen bisnis merupakan kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dalam berbisnis, yaitu dengan melaksanakan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

Manajemen dibutuhkan setidaknya untuk mencapai tujuan organisasi dalam berbisnis, menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan dalam organisasi, dan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas bisnis suatu organisasi.

4. Konsep Bank

Disebutkan dalam Pasal 1 Poin (2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bahwa: “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.” Kemudian dalam Poin (19) disebutkan bahwa: “Kantor Cabang adalah kantor bank yang secara langsung bertanggung jawab kepada kantor pusat bank yang bersangkutan, dengan alamat tempat usaha yang jelas dimana kantor cabang tersebut melakukan usahanya.”

Sebagaimana dikatakan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu badan usaha yang menyediakan berbagai layanan jasa keuangan kepada masyarakat dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat itu sendiri (rakyat banyak). Bank yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Bank Pembangunan Daerah (BPD). Menurut Pasal 1 Ayat (1) hingga pasal (4) dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun

1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, disebutkan bahwa:

- (1) di Daerah Swatantra Tingkat I dan Daerah Khusus Ibukota Jakarta Raya dapat didirikan Bank Pembangunan Daerah.
- (2) Bank Pembangunan Daerah bertempat kedudukan di Ibukota Daerah-daerah dimaksudkan pada ayat (1) yang bersangkutan.
- (3) Daerah usahanya terbatas pada wilayah Daerah-daerah dimaksudkan pada ayat (1) di mana Bank Pembangunan Daerah itu didirikan
- (4) Bank Pembangunan Daerah adalah badan hukum berdasarkan undang-undang ini dan kedudukannya sebagai badan hukum diperoleh dengan berlakunya peraturan pendiriannya.

Berdasarkan pengertian-pengertian bank tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa Bank Sumatera Utara adalah badan usaha yang memiliki badan hukum, yang mana menyediakan berbagai layanan kuangan atau terkait perbankan kepada masyarakat. Bank Sumatera Utara juga disebut dengan Bank Pembangunan Daerah, karena didirikan di Ibukota Sumatera Utara, yaitu Medan.

5. Kualitas Pelayanan

Menurut pendapat Kotler (2006:75), bahwa “Kualitas harus diawali dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri pada persepsi pelanggan. Hal tersebut memberi arti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan persepsi dari pengguna jasa atau pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman, informasi lisan dari mulut ke mulut, dan promosi.”

Menurut Parasuraman, et.all., dalam Lupiyoadi (2011:195), bahwa “Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.” Kemudian Leihtinen & Lewis dalam Lupiyoadi (2011:13), disebutkan bahwa “Terdapat tiga dimensi dalam kualitas pelayanan, antara lain:

1. Kualitas fisik yang merepresentasikan aspek-aspek fisik pelayanan
2. Kualitas korporasi mengekspresikan image perusahaan pelayanan
3. Kualitas interaksi yang dihasilkan dari interaksi antara staff pelayanan dengan pelanggan itu sendiri.”

Menurut Parasuraman, et.all., dalam Lupiyoadi (2011:195), bahwa “Dalam perkembangannya, dimensi kualitas yang semula berjumlah sepuluh dirangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu:

1. Reliabilitas (Keandalan): merujuk pada kemampuan organisasi untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara handal dan akurat.
2. Jaminan: merujuk kepada pengetahuan karyawan dan kemampuan mereka untuk menarik kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
3. Wujud (Bukti Fisik): merujuk kepada lingkungan fisik organisasi seperti fasilitas perusahaan, perangkat dan material komunikasi
4. Empati: merujuk kepada kesediaan karyawan dan staff untuk menyediakan perhatian secara individu pada pelanggan.
5. Responsif (daya tanggap); merujuk kepada kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan tepat waktu.

Menurut Kotler (2009:52), terdapat lima dimensi utama yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1) Keandalan

Kemampuan untuk melaksanakan jasa pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang dijanjikan.

2) Responsivitas

Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

3) Jaminan

Pengetahuan, kesopanan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

4) Empati

Kondisi memperhatikan dan memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

5) Wujud

Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Sedangkan menurut Bermen dalam Laksana (2008:91), bahwa terdapat sepuluh dimensi pokok dari *service quality* (kualitas pelayanan) yang dihasilkan dari penelitiannya, yaitu:

1. *Tangibles* (fasilitas fisik) meliputi fasilitas tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan & perlengkapan yang modern.
2. *Credibility* (kredibilitas) meliputi kepercayaan, keyakinan dan kejujuran dalam pelayanan.
3. *Competence* (kompeten) meliputi keterampilan dan pengetahuan pelayanan.
4. *Acces* (akses) meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan mudah dihubungi.
5. *Reliability* (Keandalan) meliputi efektifitas informasi jasa, penampilan barang pembuatan nota dan pencatatan nota.
6. *Responsiveness* (Kemampuan reaksi) yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
7. *Courtesy* (kesopanan) meliputi kesopanan, penghargaan, bijaksana, dan keramahan pelayanan.
8. *Communication* (komunikasi) meliputi komunikasi yang baik dan bisa mendengarkan pendapat pelanggan.
9. *Understanding the customer* (memahami pelanggan) yaitu mengerti dan memahami kebutuhan dari pelanggan.
10. *Security* (keamanan) yaitu memberikan rasa nyaman dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk diagram alir yang dimulai dari administrasi dan diakhiri dengan hasil pengujian variabel kualitas pelayanan oleh Bank Sumater Utara. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar II.1. Kerangka Pikir tentang Analisis Kualitas Pelayanan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019.



Sumber: Modifikasi Penulis, 2019

C. Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah “Diduga kualitas pelayanan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 adalah kurang baik.”

D. Konsep Operasional

1. Fasilitas fisik dalam penelitian ini adalah fasilitas tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan ruang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan & perlengkapan modern yang ada di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan.
2. Kredibilitas meliputi kepercayaan, keyakinan dan kejujuran dalam pelayanan yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan.
3. Kompeten meliputi keterampilan dan pengetahuan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan.
4. Akses meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan mudah dihubungi yang disediakan atau diberikan oleh Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan.
5. Keandalan dalam penelitian ini adalah efektivitas informasi jasa yang diberikan oleh pihak Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan kepada nasabahnya, baik itu dalam hal pengaduan, pembuatan rekening, dan lain sebagainya.

6. Kemampuan reaksi dalam penelitian ini adalah tindakan cepat dan tepat yang diberikan oleh pihak Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan untuk menyelesaikan permasalahan nasabahnya.
7. Kesopanan meliputi penghargaan, bijaksana, dan keramahan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan
8. Komunikasi meliputi komunikasi yang baik dan bisa mendengarkan pendapat nasabah
9. Memahami pelanggan yaitu mengerti dan memahami kebutuhan dari nasabah.
10. Keamanan yaitu memberikan rasa nyaman dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan nasabah untuk membuka rekening di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan.
11. Kesesuaian harapan adalah kesesuaian pelayanan yang diharapkan atau dinginkan oleh nasabah
12. Minat berkunjung kembali artinya nasabah secara terus menerus menggunakan jasa perbankan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan
13. Kesediaan merekomendasikan adalah adanya usaha nasabah untuk menyarankan teman dan kerabatnya untuk membuka rekening di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan.

E. Operasional Variabel

Tabel II.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori Pengukuran
Pelayanan/jasa adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik, namun bisa juga tidak (Kotler dalam Tjiptono, 2006:6)	Kualitas Pelayanan	1) <i>Tangibles</i> (fasilitas fisik)	1) Fasilitas tempat parkir 2) Fasilitas gedung 3) Tata letak dan tampilan ruang 4) Kenyamanan fasilitas fisik 5) Peralatan dan perlengkapan yang modern	1) Sangat Setuju 2) Setuju 3) Kurang Setuju 4) Tidak Setuju 5) Sangat Tidak Setuju
		2) <i>Credibility</i> (kredibilitas)	1) Kepercayaan yang ditunjukkan oleh pihak bank 2) Keyakinan yang ditunjukkan oleh pihak bank 3) Kejujuran dalam pelayanan	1) Sangat Setuju 2) Setuju 3) Kurang Setuju 4) Tidak Setuju 5) Sangat Tidak Setuju
		3) <i>Competence</i> (kompeten)	1) Keterampilan karyawan bank 2) pengetahuan karyawan bank dalam memberikan pelayanan	1) Sangat Setuju 2) Setuju 3) Kurang Setuju 4) Tidak Setuju 5) Sangat Tidak Setuju
		4) <i>Acces</i> (akses)	1) Memberikan atau menyediakan keinginan nasabah 2) Pelayanan mudah dihubungi	1) Sangat Setuju 2) Setuju 3) Kurang Setuju 4) Tidak Setuju 5) Sangat Tidak Setuju

		5) <i>Reliability</i> (Keandalan)	Efektivitas informasi jasa yang diberikan	1) Sangat Setuju 2) Setuju 3) Kurang Setuju 4) Tidak Setuju 5) Sangat Tidak Setuju
		6) <i>Responsiveness</i> (Kemampuan reaksi)	Menyelesaikan permasalahan nasabah dengan cepat dan tepat	1) Sangat Setuju 2) Setuju 3) Kurang Setuju 4) Tidak Setuju 5) Sangat Tidak Setuju
		7) <i>Courtesy</i> (kesopanan)	1) Adanya bentuk penghargaan yang diberikan kepada nasabah 2) Bijaksana dalam menanggapi nasabah 3) Selalu ramah kepada nasabah	1) Sangat Setuju 2) Setuju 3) Kurang Setuju 4) Tidak Setuju 5) Sangat Tidak Setuju
		8) <i>Communication</i> (komunikasi)	1) Selalu menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah 2) Selalu dapat mendengarkan pendapat nasabah	1) Sangat Setuju 2) Setuju 3) Kurang Setuju 4) Tidak Setuju 5) Sangat Tidak Setuju
		9) <i>Understanding the customer</i> (memahami pelanggan)	Mengerti dan memahami kebutuhan nasabah	1) Sangat Setuju 2) Setuju 3) Kurang Setuju

				4) Tidak Setuju 5) Sangat Tidak Setuju
		10) <i>Security</i> (keamanan)	1) Mampu memberikan rasa nyaman kepada nasabah 2) Mampu membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pada nasabah	1) Sangat Setuju 2) Setuju 3) Kurang Setuju 4) Tidak Setuju 5) Sangat Tidak Setuju

Sumber: Modifikasi Penulis, 2019

F. Teknik Pengukuran

Setiap indikator memiliki jumlah item penilaian yang berbeda-beda. Sehingga teknik pengukuran untuk setiap indikatornya juga berbeda-beda. Sedangkan teknik pengukuran untuk seluruh indikator variabel, adalah sebagai berikut:

Total Skor Tertinggi = Nilai Kategori Tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden

Total Skor Terendah = Nilai Kategori Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden

Range = Skor Tertinggi – Skor Terendah

$$Interval = \frac{Range}{Banyak\ Kategori}$$

Berdasarkan rumusan-rumusan tersebut di atas, maka diperoleh hasilnya sebagai berikut:

Total Skor Tertinggi = 5 x 22 x 96 = 10.560

Total Skor Terendah = $1 \times 22 \times 96 = 2.112$

$$Interval = \frac{10.560 - 2.112}{5}$$

$$Interval = 1.690$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka semua indikator kualitas pelayanan dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- Sangat Baik : Kualitas pelayanan dikatakan sangat baik jika skor berada pada interval 8.870 – 10.560 (81 – 100%)
- Baik : Kualitas pelayanan dikatakan baik jika skor berada pada interval 7.181 – 8.869 (61% – 80%)
- Cukup Baik : Kualitas pelayanan dikatakan cukup baik jika skor berada pada interval 5.491 – 7.180 (41% – 60%)
- Kurang Baik : Kualitas pelayanan dikatakan kurang baik jika skor berada pada interval 3.802 – 5.490 (21% – 40%)
- Tidak Baik : Kualitas pelayanan dikatakan tidak baik jika skor berada pada interval 2.112 – 3.801 (0% – 20%)

Teknik pengukuran untuk setiap indikatornya juga sama, hanya saja disesuaikan dengan banyak item penilaian atau jumlah pertanyaannya. Berikut teknik pengukuran untuk setiap indikator variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini:

1. *Tangibles* (Fasilitas Fisik)

Total Skor Tertinggi = $5 \times 5 \times 96 = 2.400$

Total Skor Terendah = $1 \times 5 \times 96 = 480$

$$Interval = \frac{2.400 - 480}{5}$$

$$Interval = 384$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka diperoleh kategori pengukurannya sebagai berikut:

- Sangat Baik : Kualitas pelayanan terkait fasilitas fisik dapat dikatakan sangat baik jika skor berada pada interval 2.016 – 2.400 (81 – 100%)
- Baik : Kualitas pelayanan terkait fasilitas fisik dapat dikatakan baik jika skor berada pada interval 1.632 – 2.015 (61% – 80%)
- Cukup Baik : Kualitas pelayanan terkait fasilitas fisik dapat dikatakan cukup baik jika skor berada pada interval 1.248 – 1.631 (41% – 60%)
- Kurang Baik : Kualitas pelayanan terkait fasilitas fisik dapat dikatakan kurang baik jika skor berada pada interval 864 – 1.247 (21% – 40%)
- Tidak Baik : Kualitas pelayanan terkait fasilitas fisik dapat dikatakan tidak baik jika skor berada pada interval 480 – 863 (0% – 20%)

2. *Credibility* (Kredibilitas)

$$\text{Total Skor Tertinggi} = 5 \times 3 \times 96 = 1.440$$

$$\text{Total Skor Terendah} = 1 \times 3 \times 96 = 288$$

$$Interval = \frac{1.440 - 288}{5}$$

$$Interval = 230$$

Melalui hasil perhitungan diperoleh interval sebesar 230, maka kategori pengukurannya adalah:

- Sangat Baik : Kualitas pelayanan terkait kredibilitas dapat dikatakan sangat baik jika skor berada pada interval 1.210 – 1.440 (81 – 100%)
- Baik : Kualitas pelayanan terkait kredibilitas dapat dikatakan baik jika skor berada pada interval 979 – 1.209 (61% – 80%)
- Cukup Baik : Kualitas pelayanan terkait kredibilitas dapat dikatakan cukup baik jika skor berada pada interval 749 – 978 (41% – 60%)
- Kurang Baik : Kualitas pelayanan terkait kredibilitas dapat dikatakan kurang baik jika skor berada pada interval 518 – 748 (21% – 40%)
- Tidak Baik : Kualitas pelayanan terkait kredibilitas dapat dikatakan tidak baik jika skor berada pada interval 288 – 517 (0% – 20%)

3. Competence (Kompeten)

$$\text{Total Skor Tertinggi} = 5 \times 2 \times 96 = 960$$

$$\text{Total Skor Terendah} = 1 \times 2 \times 96 = 192$$

$$Interval = \frac{960 - 192}{5}$$

$$Interval = 154$$

Melalui hasil perhitungan diperoleh interval sebesar 154, maka kategori pengukurannya adalah:

- Sangat Baik : Kualitas pelayanan terkait kompeten dapat dikatakan sangat baik jika skor berada pada interval 806 – 960 (81 – 100%)
- Baik : Kualitas pelayanan terkait kompeten dapat dikatakan baik jika skor berada pada interval 653 – 805 (61% – 80%)
- Cukup Baik : Kualitas pelayanan terkait kompeten dapat dikatakan cukup baik jika skor berada pada interval 499 – 652 (41% – 60%)
- Kurang Baik : Kualitas pelayanan terkait kompeten dapat dikatakan kurang baik jika skor berada pada interval 346 – 498 (21% – 40%)
- Tidak Baik : Kualitas pelayanan terkait kompeten dapat dikatakan tidak baik jika skor berada pada interval 192 – 345 (0% – 20%)

4. Acces (Akses)

$$\text{Total Skor Tertinggi} = 5 \times 2 \times 96 = 960$$

$$\text{Total Skor Terendah} = 1 \times 2 \times 96 = 192$$

$$\text{Interval} = \frac{960 - 192}{5}$$

$$\text{Interval} = 154$$

Melalui hasil perhitungan diperoleh interval sebesar 154, maka kategori pengukurannya adalah:

- Sangat Baik : Kualitas pelayanan terkait akses dapat dikatakan sangat baik jika skor berada pada interval 806 – 960 (81 – 100%)

- Baik : Kualitas pelayanan terkait akses dapat dikatakan baik jika skor berada pada interval 653 – 805 (61% – 80%)
- Cukup Baik : Kualitas pelayanan terkait akses dapat dikatakan cukup baik jika skor berada pada interval 499 – 652 (41% – 60%)
- Kurang Baik : Kualitas pelayanan terkait akses dapat dikatakan kurang baik jika skor berada pada interval 346 – 498 (21% – 40%)
- Tidak Baik : Kualitas pelayanan terkait akses dapat dikatakan tidak baik jika skor berada pada interval 192 – 345 (0% – 20%)

5. **Reliability (Keandalan)**

$$\text{Total Skor Tertinggi} = 5 \times 1 \times 96 = 480$$

$$\text{Total Skor Terendah} = 1 \times 1 \times 96 = 96$$

$$\text{Interval} = \frac{480 - 96}{5}$$

$$\text{Interval} = 77$$

Melalui hasil perhitungan diperoleh interval sebesar 77, maka kategori pengukurannya adalah:

- Sangat Baik : Kualitas pelayanan terkait keandalan dapat dikatakan sangat baik jika skor berada pada interval 403 – 480 (81 – 100%)
- Baik : Kualitas pelayanan terkait keandalan dapat dikatakan baik jika skor berada pada interval 326 – 402 (61% – 80%)
- Cukup Baik : Kualitas pelayanan terkait keandalan dapat dikatakan cukup baik jika skor berada pada interval 250 – 325 (41% – 60%)

Kurang Baik : Kualitas pelayanan terkait keandalan dapat dikatakan kurang baik jika skor berada pada interval 173 – 249 (21% – 40%)

Tidak Baik : Kualitas pelayanan terkait keandalan dapat dikatakan tidak baik jika skor berada pada interval 96 – 172 (0% – 20%)

6. *Responsiveness* (Kemampuan Reaksi)

Total Skor Tertinggi = $5 \times 1 \times 96 = 480$

Total Skor Terendah = $1 \times 1 \times 96 = 96$

$$Interval = \frac{480 - 96}{5}$$

$$Interval = 77$$

Melalui hasil perhitungan diperoleh interval sebesar 77, maka kategori pengukurannya adalah:

Sangat Baik : Kualitas pelayanan terkait kemampuan reaksi dapat dikatakan sangat baik jika skor berada pada interval 403 – 480 (81 – 100%)

Baik : Kualitas pelayanan terkait kemampuan reaksi dapat dikatakan baik jika skor berada pada interval 326 – 402 (61% – 80%)

Cukup Baik : Kualitas pelayanan terkait kemampuan reaksi dapat dikatakan cukup baik jika skor berada pada interval 250 – 325 (41% – 60%)

Kurang Baik : Kualitas pelayanan terkait kemampuan reaksi dapat dikatakan kurang baik jika skor berada pada interval 173 – 249 (21% – 40%)

Tidak Baik : Kualitas pelayanan terkait kemampuan reaksi dapat dikatakan tidak baik jika skor berada pada interval 96 – 172 (0% – 20%)

7. *Courtesy* (Kesopanan)

Total Skor Tertinggi = $5 \times 3 \times 96 = 1.440$

Total Skor Terendah = $1 \times 3 \times 96 = 288$

$$Interval = \frac{1.440 - 288}{5}$$

$$Interval = 230$$

Melalui hasil perhitungan diperoleh interval sebesar 230, maka kategori pengukurannya adalah:

Sangat Baik : Kualitas pelayanan terkait kesopanan dapat dikatakan sangat baik jika skor berada pada interval 1.210 – 1.440 (81 – 100%)

Baik : Kualitas pelayanan terkait kesopanan dapat dikatakan baik jika skor berada pada interval 979 – 1.209 (61% – 80%)

Cukup Baik : Kualitas pelayanan terkait kesopanan dapat dikatakan cukup baik jika skor berada pada interval 749 – 978 (41% – 60%)

Kurang Baik : Kualitas pelayanan terkait kesopanan dapat dikatakan kurang baik jika skor berada pada interval 518 – 748 (21% – 40%)

Tidak Baik : Kualitas pelayanan terkait kesopanan dapat dikatakan tidak baik jika skor berada pada interval 288 – 517 (0% – 20%)

8. *Communication* (Komunikasi)

Total Skor Tertinggi = $5 \times 2 \times 96 = 960$

Total Skor Terendah = $1 \times 2 \times 96 = 192$

$$Interval = \frac{960 - 192}{5}$$

$Interval = 154$

Melalui hasil perhitungan diperoleh interval sebesar 154, maka kategori pengukurannya adalah:

Sangat Baik : Kualitas pelayanan terkait komunikasi dapat dikatakan sangat baik jika skor berada pada interval 806 – 960 (81 – 100%)

Baik : Kualitas pelayanan terkait komunikasi dapat dikatakan baik jika skor berada pada interval 653 – 805 (61% – 80%)

Cukup Baik : Kualitas pelayanan terkait komunikasi dapat dikatakan cukup baik jika skor berada pada interval 499 – 652 (41% – 60%)

Kurang Baik : Kualitas pelayanan terkait komunikasi dapat dikatakan kurang baik jika skor berada pada interval 346 – 498 (21% – 40%)

Tidak Baik : Kualitas pelayanan terkait komunikasi dapat dikatakan tidak baik jika skor berada pada interval 192 – 345 (0% – 20%)

9. *Understanding the Customer* (Memahami Pelanggan)

Total Skor Tertinggi = $5 \times 1 \times 96 = 480$

Total Skor Terendah = $1 \times 1 \times 96 = 96$

$$Interval = \frac{480 - 96}{5}$$

$$Interval = 77$$

Melalui hasil perhitungan diperoleh interval sebesar 77, maka kategori pengukurannya adalah:

Sangat Baik : Kualitas pelayanan terkait memahami pelanggan dapat dikatakan sangat baik jika skor berada pada interval 403 – 480 (81 – 100%)

Baik : Kualitas pelayanan terkait memahami pelanggan dapat dikatakan baik jika skor berada pada interval 326 – 402 (61% – 80%)

Cukup Baik : Kualitas pelayanan terkait memahami pelanggan dapat dikatakan cukup baik jika skor berada pada interval 250 – 325 (41% – 60%)

Kurang Baik : Kualitas pelayanan terkait memahami pelanggan dapat dikatakan kurang baik jika skor berada pada interval 173 – 249 (21% – 40%)

Tidak Baik : Kualitas pelayanan terkait memahami pelanggan dapat dikatakan tidak baik jika skor berada pada interval 96 – 172 (0% – 20%)

10. Security (Keamanan)

Total Skor Tertinggi = $5 \times 2 \times 96 = 960$

Total Skor Terendah = $1 \times 2 \times 96 = 192$

$$Interval = \frac{960 - 192}{5}$$

$$Interval = 154$$

Melalui hasil perhitungan diperoleh interval sebesar 154, maka kategori pengukurannya adalah:

Sangat Baik : Kualitas pelayanan terkait keamanan dapat dikatakan sangat baik jika skor berada pada interval 806 – 960 (81 – 100%)

Baik : Kualitas pelayanan terkait keamanan dapat dikatakan baik jika skor berada pada interval 653 – 805 (61% – 80%)

Cukup Baik : Kualitas pelayanan terkait keamanan dapat dikatakan cukup baik jika skor berada pada interval 499 – 652 (41% – 60%)

Kurang Baik : Kualitas pelayanan terkait keamanan dapat dikatakan kurang baik jika skor berada pada interval 346 – 498 (21% – 40%)

Tidak Baik : Kualitas pelayanan terkait keamanan dapat dikatakan tidak baik jika skor berada pada interval 192 – 345 (0% – 20%)

G. Penelitian Relevan

Tabel II.2 Penelitian yang Relevan

No.	Nama	Judul	Variabel	Metode	Lokasi	Hasil
1	Raja Ingot Pardede (2013)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Sidikalang	Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah	Metode analisis regresi linier berganda	PT. Bank Sumut Cabang Sidikalang	Kualitas pelayanan yang terdiri dari keterandalan, daya tanggap, jaminan, empat, dan bukti fisik yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Cabang Sidikalang secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2	Sally Garar Murti, Edy Yulianto, Kadarisman Hidayat (2013)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Survei pada nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan)	Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah	Metode analisis regresi linier berganda	PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan atau bersama-sama

No.	Nama	Judul	Variabel	Metode	Lokasi	Hasil
						berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh F hitung $> F$ tabel yaitu 46,690 $> 2,274$ atau nilai Sig. F
3	Diandra Gabriela Nelwan, William Agustinus Areros, Jhony Revo Elia Tampi (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Manado	Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah	Kuantitatif deskriptif dengan <i>multiple regresion</i> .	PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Manado	Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yang terdiri atas kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud terhadap kepuasan nasabah, yaitu sebesar 0,77 atau 77,1%.
4	Hanin Welinda (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kendal	Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah	Penelitian kuantitatif deskriptif dengan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kendal	Dilihat dari hasil perhitungan IKM, didapatkan bahwa mutu pelayanan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kendal adalah A atau dinilai sangat baik dan dari hasil penelitian ini menunjukkan

No.	Nama	Judul	Variabel	Metode	Lokasi	Hasil
						bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empat secara bersama-sama menunjukkan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kendal
5	Januar Efendi Panjaitan (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung	Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan regresi berganda	JNE cabang Bandung	Kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p) $0.003 < 0.05$. Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan

No.	Nama	Judul	Variabel	Metode	Lokasi	Hasil
						pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah $0.021 < 0.05$



Dokumen ini adalah Arsip Mlik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini termasuk ke dalam penelitian metode kuantitatif survei, karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian, yaitu hipotesis deskriptif. Sebagaimana dikatakan oleh Sugiyono (2018:47), bahwa salah satu alasan metode kuantitatif survei digunakan dalam penelitian bila peneliti bermaksud menguji hipotesis penelitian. Hipotesis penelitian dapat berbentuk hipotesis deskriptif, komparatif, asosiatif, komparatif asosiatif dan struktural.

Lebih lanjut Sugiyono (2018:48) mengatakan bahwa metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung digeneralisasikan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Jalan Kihajar Dewantara No. 99 Kecamatan Barumon Kabupaten Padang Lawas. Alasan pemilihan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan adalah karena adanya

kemudahan akses dan kemudahan dalam pemerolehan data penelitian terkait profil dan layanan bank yang ada di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan.

C. Populasi dan Sampel

Sugiyono (2017:90) mengatakan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Dengan demikian, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang terdaftar di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan, yaitu 28.351 nasabah.

Kemudian sampel menurut Sugiyono (2018:150) adalah “Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus sampel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dimana:

S = Jumlah sampel

λ^2 = Chi Kuadrat yang harganya tergantung derajat kebebasan dan tingkat kesalahan. Untuk Derajat Kebebasan 1 dan kesalahan 5% (confidence level) harga Chi Kuadrat = 3,841.

d = Perbedaan antara rata-rata populasi dengan rata-rata sampel (*sampling error*/tingkat kepresisian sampel) = 5% = 0,05

N = Jumlah populasi

P = Peluang benar (0,5)

Q = Peluang salah (0,5)

(Sugiyono, 2018:150)

Berdasarkan rumusan tersebut, maka jumlah sampel penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$S = \frac{3,841 \times 28.351 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2(28.351 - 1) + 3,841 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$= \frac{27.224,05}{284,46}$$

$$S = 96$$

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *insidental sampling*, menurut Sugiyono (2017:96) “Teknik *insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.” Berdasarkan pendapat tersebut, maka setiap nasabah Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan yang ditemui akan dijadikan sampel penelitian hingga kuota sampel terpenuhi.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data utama yang diperoleh peneliti dari hasil kuisisioner yang diberikan langsung pada nasabah yang terdaftar di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data pendukung atau data yang diperoleh dari pihak kedua, berupa dokumentasi, laporan, struktur organisasi, tugas dan fungsi, standar operasional prosedur, dan pendukung lainnya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuisisioner merupakan teknik yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian dalam bentuk jawaban lembaran/daftar pertanyaan secara sistematis yang berhubungan dengan penelitian. Kuisisioner dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data tentang kualitas pelayanan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan.

2. Wawancara

Wawancara penelitian ini dibuat sesuai dengan indikator penelitian sebagaimana kuesioner penelitian. Hasil wawancara penelitian hanya digunakan sebagai data pendukung hasil kuesioner penelitian.

3. Kepustakaan

Kepustakaan digunakan untuk mendapatkan data-data, teori, referensi, dan artikel yang berasal dari buku, jurnal dan panduan lainnya yang mendukung teori penelitian.

G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

Data penelitian didapatkan dan berasal dari jawaban nasabah Sumatera Utara Cabang Sibuhuan terkait kualitas pelayanan dan kepuasan. Data yang didapat dari responden akan diolah atau dianalisis secara deskriptif. Menurut Sugiyono (2018:232), bahwa “Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, media, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.” Berdasarkan pendapat tersebut, maka teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif penelitian ini adalah dengan perhitungan persentil atau perhitungan persentase yang dicari dari hasil jawaban kuesioner oleh sampel penelitian.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan

Bank Sumatera Utara atau disebut dengan Bank Sumut adalah salah satu Bank Pembangunan Daerah yang didirikan pada Tanggal 4 November 1961 dengan sebutan BPDSU. Sesuai dengan ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sumatera Utara, maka pada tahun 1962 bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan modal dasar pada saat itu sebesar Rp.100,000,000., dimana kepemilikan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II se-Sumatera Utara.

Pada tahun 1999, bentuk hukum BPDSU diubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat PT. Bank Sumut yang berkedudukan dan berkantor pusat di Medan, yaitu Jalan Imam Bonjol No. 18 Medan. Modal dasar pada saat itu menjadi Rp. 400,000,000,000 (empat ratus milyar rupiah) yang selanjutnya dengan pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan Bank, di tahun yang sama modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp. 500,000,000,000 (lima ratus milyar rupiah).

Laju pertumbuhan Bank Sumut menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan dilihat dari kinerja dan prestasi yang diperoleh dari tahun ke tahun, tercatat total asset Bank Sumut mencapai 10,75 Trilyun pada tahun 2009 dan menjadi 12,76 Trilyun pada tahun 2010. Didukung semangat menjadi Bank

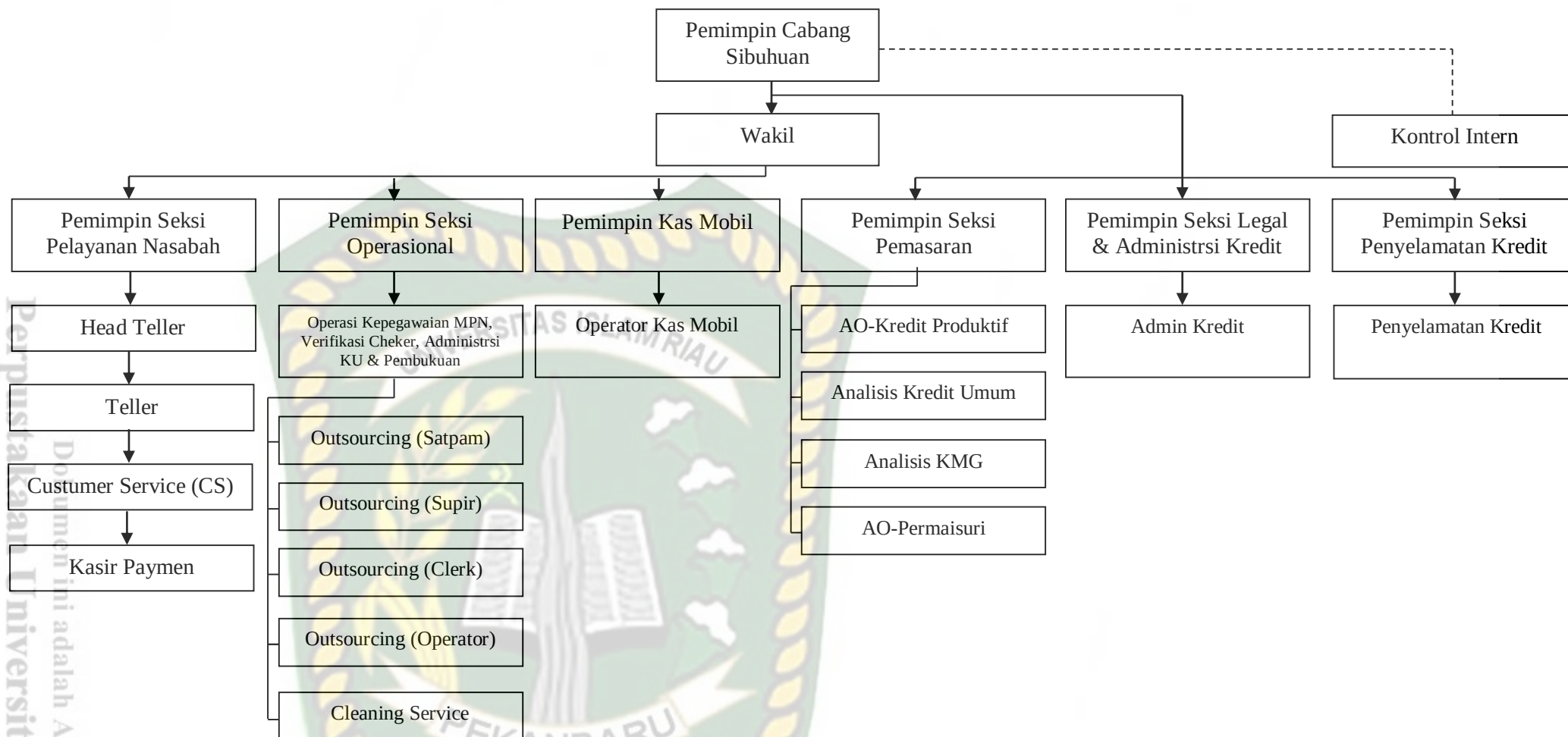
Profesional dan tangguh menghadapi persaingan dengan program *to be the best* yang sejalan dengan *road map BPD Regional Champion 2014*, tentunya dengan konsekuensi harus memperkuat permodalan yang tidak lagi mengandalkan penyertaan saham dari pemerintah daerah, melainkan juga membuka akses permodalan lain seperti penerbitan obligasi, untuk itu modal dasar Bank Sumut kembali ditingkatkan dari Rp. 1 Trilyun pada tahun 2008 menjadi Rp. 2 Trilyun pada tahun 2011 dengan total aset meningkat menjadi 18,95 Trilyun.

B. Visi dan Misi Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan

Visi Bank Sumut Cabang Sibuhuan adalah menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat. Sedangkan misinya adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance*.

C. Struktur Organisasi Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan

Bank Sumatera Utara atau Bank Sumut Cabang Sibuhuan dipimpin oleh beberapa pemimpin, yaitu pemimpin cabang, wakil pemimpin cabang, pemimpin seksi pelayanan nasabah, pemimpin seksi operasional, pemimpin kas mobil, pemimpin seksi pemasaran, pemimpin legal & administrasi kredit, dan pemimpin seksi penyelamatan kredit. Lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan struktur organisasi berikut ini.



Gambar IV. 1 Struktur Organisasi Bank Sumut Cabang Sibuhuan

D. Produk Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan

Produk Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan adalah produk layanan berupa simpan pinjam, giro, dan perkreditan. Produk layanan jasa simpan pinjam dan giro yang ada di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 meliputi layanan:

1. Tabungan Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)

Tabungan Simpeda merupakan produk tabungan bersama yang diterbitkan secara bersama oleh Bank Pembangunan Daerah (BPD) seluruh Indonesia yang dirancang khusus sebagai alat pemersatu BPD seluruh Indonesia.

2. Tabungan Mertabe (Mari Tingkatkan untuk Berhemat) / Mertabe Umum

Tabungan Martabe Umum yang diperuntukkan bagi seluruh lapisan masyarakat baik perorangan maupun lembaga.

3. Tabungan Mertabe Gaji

Tabungan yang diperuntukkan bagi pegawai dan pensiunan dari instansi Pemerintah / swasta / BUMN / BUMD untuk menampung dana gaji dan pensiun.

4. Tabungan Mertabe KPE

Tabungan yang diperuntukkan khusus untuk PNS/CPNS dan pensiunan PNS di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dan Provinsi Sumatera Utara.

5. Tabungan Mertabe Mahasiswa

Tabungan yang diperuntukkan bagi mahasiswa perguruan tinggi, institut dan akademi.

6. Tabungan Mertabe Pensiun

Tabungan yang dikhususkan untuk menampung uang pensiun dari pihak-pihak yang telah bekerjasama dengan Bank dalam pengelolaan penyaluran pembayaran pensiun (*payroll*).

7. Tabungan Mertabe School

Tabungan yang dikhususkan untuk segmen anak-anak dan pelajar dengan pola *Qualitate Qua* (QQ) yaitu orang tua / wali mewakili si anak / pelajar, dimana untuk pembukaannya orang tua / wali diwajibkan memiliki rekening tabungan Martabe.

8. Tabungan Simpel (Simpanan Pelajar)

Tabungan SimPel adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh Bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

9. Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

10. Deposito

a) Deposito Rupiah

Produk simpanan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat jatuh tempo sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan,

dengan imbalan bunga yang telah diperjanjikan sebelumnya antara depositan dengan Bank. Jangka waktu deposito yang tersedia adalah 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, dan 24 bulan.

b) Deposito On Call (DOC)

Simpanan berjangka dengan jangka waktu minimal 3 hari sampai dengan 28 hari (di bawah 1 bulan) dan sewaktu-waktu dapat ditarik dengan pemberitahuan sebelumnya.

11. Giro

a) Giro Pemerintah

Giro yang diperuntukkan bagi Pemerintah Pusat / Daerah atau rekening Lembaga / Kantor / Satuan Kerja Pemerintah termasuk BUMN dan BUMD.

b) Giro Swasta

Giro diperuntukkan bagi target pasar komersial yaitu perusahaan berbadan hukum dan perorangan.

Kemudian produk layanan perkreditan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 meliputi:

1. KPP Sumut Sejahtera

KPP Sumut Sejahtera adalah kredit yang diberikan kepada pegawai / wiraswasta / profesional yang memiliki pekerjaan dan penghasilan tetap untuk kebutuhan pembelian properti yang dijual melalui pengembang atau bukan pengembang.

2. KPR FLPP

KPR FLPP adalah kredit pemilikan rumah yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan rendah serta mendapat bantuan fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan.

3. Kredit Agunan Bersahabat

Kredit agunan bersahabat adalah kredit untuk modal kerja dalam rangka pembiayaan aktiva lancar, seperti pembelian bahan baku / mentah, barang dagangan, piutang, pembayaran upah, persediaan uang kas / bank dan lain-lain dengan pola pembayaran angsuran pokok dan bunga.

4. Kredit Agunan Dposito

Kredit agunan deposito adalah fasilitas kredit dalam valuta rupiah yang diberikan kepada calon debitur dengan satu satunya agunan berupa deposito berjangka yang diterbitkan oleh Bank Sumut.

5. Kredit Kebun Sawit

Kredit kebun sawit adalah kredit produktif khusus untuk sektor usaha perkebunan kelapa sawit baik untuk membiayai investasi dan modal kerja perkebunan kelapa sawit.

6. Kredit FLPP

Kredit Modal Kerja Konstruksi Perumahan Tapak – FLPP adalah kredit yang diberikan untuk membiayai kebutuhan modal kerja dalam rangka pembangunan rumah FLPP berdasarkan standard sesuai dengan program Pemerintah Republik Indonesia.

7. Kredit KMK-TR

Kredit Modal Kerja Transaksional Rekanan (KMK-TR) adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada Kontraktor / Rekanan dengan jumlah kontrak dan / atau frekuensi *repeat order* tinggi, untuk memenuhi kebutuhan modal kerja yang diperlukan dalam pelaksanaan kontrak dan atau penunjukan pekerjaan yang diperoleh.

8. Kredit Angsuran Lainnya

Kredit angsuran lainnya adalah fasilitas Kredit yang diberikan kepada pemohon yang mempunyai usaha produktif dan atau mempunyai penghasilan tetap untuk tujuan membiayai keperluan yang bersifat investasi, modal kerja dan konsumtif.

9. Kredit Multiguna

Kredit yang diberikan kepada Perorangan yang memiliki profesi sebagai PNS, CPNS, Anggota DPR, Anggota KPU, Dinas / Instansi / Lembaga / BUMN / BUMD / BHMN / Koperasi Pegawai / Perusahaan Swasta, dengan sumber pengembalian kredit dari penghasilan yang diterima pegawai tersebut setiap bulannya.

10. Kredit Pegawai

Kredit yang diberikan kepada Pegawai Tetap PT. Bank Sumut yang telah memenuhi persyaratan.

11. Kredit Pemda

Kredit Pemda adalah kredit yang diberikan kepada Pemerintah Daerah untuk menutup kekurangan arus kas pada APBD Pemerintah Daerah.

12. Kredit Pensiun

Kredit yang ditujukan kepada Para Penerima Pensiun yang menerima manfaat pensiunnya melalui PT. Bank Sumut.

13. Kredit Permaisuri

Kredit permaisuri adalah akronim dari Perempuan Mandiri dan Suri Tauladan merupakan kredit kepada perempuan dalam suatu kelompok dengan jumlah anggota tertentu yang berasal dari keluarga berpenghasilan rendah, memiliki usaha mikro pada sektor perindustrian, perdagangan, dan sektor pendukung lainnya yang produktif serta berpotensi untuk berkembang pada masa mendatang. Kredit Permaisuri mengadopsi pola *grameen bank* yang menggunakan solidaritas antar anggota kelompok sebagai jaminan atas pinjaman (tanggung renteng).

14. Kredit Pra Pensiun

Kredit yang ditujukan kepada Para PNS Aktif Otonom Daerah (Pemprov/Pemko/Pemkab se-Sumatera Utara) yang akan memasuki masa pensiun yang akan memiliki Surat Keputusan Pensiun (SKEP) dengan sisa masa kerja aktif paling lama 60 (enam puluh) bulan lagi yang pembayaran gajinya melalui atau tidak melalui PT. Bank Sumut.

15. Kredit SPK

Kredit SPK atau Kredit Surat Perintah Kerja adalah Kredit Modal Kerja yang diberikan untuk membantu kontraktor / penyedia barang / jasa yang mendapatkan kontrak kerja pemborongan / pengadaan barang / jasa dari instansi Pemerintah, BUMN, BUMD maupun perusahaan swasta.

16. Kredit Umum

Kredit umum adalah fasilitas kredit untuk menambah modal kerja dengan memperhitungkan perputaran usaha.

17. Kredit Usaha Rakyat

Kredit investasi dan/atau modal kerja yang diberikan kepada debitur individu/perseorangan, kelompok usaha dan/atau badan usaha yang produktif dan layak dengan bantuan subsidi bunga dari Pemerintah.



BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Identitas responden adalah data diri mengenai responden penelitian. Identitas responden diperoleh dari kuesioner penelitian yang telah diisi oleh responden penelitian. Dimana identitas responden pada kuesioner penelitian terdiri dari nama responden, jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Namun yang perlu dikemukakan hanya jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir responden.

1. Jenis Kelamin

Responden penelitian ini lebih banyak berjenis kelamin laki-laki dibandingkan perempuan. Tidak ada kesengajaan untuk memilih responden laki-laki lebih banyak dari pada perempuan, karena responden penelitian dipilih secara *insidental* atau kebetulan yang dijumpai hingga berjumlah 96 orang. Lebih jelasnya jenis kelamin responden penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel V.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	43	44,79
2	Laki-laki	53	55,21
Jumlah		96	100

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel V.1 tersebut di atas, bahwa dari 96 orang responden penelitian yang dipilih secara *insidental* (kebetulan), responden yang berjenis

kelamin perempuan berjumlah 43 orang atau 44,79% dari seluruh responden. Sedangkan selebihnya, yaitu 53 orang atau 55,21% lainnya adalah berjenis kelamin laki-laki.

2. Usia

Usia responden penelitian ini terdistribusi ke seluruh rentang usia yang ada pada indentitas responden dalam kuesioner penelitian. Dimana terdapat enam rentang usia responden penelitian ini, lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel V.2 berikut ini.

Tabel V.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Rentang Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	14 – 19 Tahun	5	5,21
2	20 – 25 Tahun	6	6,25
3	26 – 30 Tahun	22	22,92
4	31 – 35 Tahun	13	13,54
5	36 – 40 Tahun	15	15,63
6	> 40 Tahun	35	36,46
Jumlah		96	100

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2020

Melalui enam rentang usia tersebut, diketahui bahwa rentang usia terbanyak adalah usia di atas 40 tahun, yaitu 35 orang atau 36,46% dari total responden penelitian. Kemudian diikuti oleh usia 26 – 30 Tahun dengan 22 orang atau 22,92% dari total responden penelitian. Sedangkan rentang usia paling sedikit adalah rentang usia 14 – 19 Tahun, yaitu 5 orang atau 5,21% dari total responden penelitian.

3. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir yang dimaksud adalah jenjang pendidikan yang telah ditamatkan atau diselesaikan oleh responden penelitian. Dari lima jenis jenjang pendidikan berikut ini, pendidikan terakhir responden penelitian ini terdistribusi pada empat jenjang pendidikan. Adapun distribusi pendidikan terakhir responden penelitian ini adalah:

Tabel V.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pascasarjana (S2 / S3)	6	6,25
2	Perguruan Tinggi (S1)	25	26,04
3	SMA / sederajat	62	64,58
4	SMP / sederajat	3	3,13
5	SD / sederajat	-	-
6	Tidak Tamat Sekolah	-	-
7	Tidak Sekolah	-	-
Jumlah		96	100

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2020

Melalui Tabel V.3 tersebut di atas, bahwa sebagian besar responden penelitian ini adalah memiliki jenjang pendidikan SMA / sederajat, yaitu 62 orang atau 64,58% dari total responden. Kemudian diikuti oleh responden yang memiliki jenjang pendidikan perguruan tinggi (S1), dan yang paling sedikit adalah yang memiliki jenjang pendidikan SMP / sederajat. Tidak ada responden penelitian ini yang berjenjang pendidikan terakhir SD / sederajat, dan tidak ada responden penelitian ini yang tidak tamat sekolah atau tidak menamatkan sekolahnya serta tidak sekolah.

B. Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019

Kualitas pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 dianalisis berdasarkan variabel kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan meliputi *tangibles* (fasilitas fisik), *credibility* (kredibilitas), *competence* (kompeten), *access* (akses), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kemampuan reaksi), *courtesy* (kesopanan), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan), dan *security* (keamanan). Berdasarkan hasil kuesioner penelitian, diperoleh hasilnya sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Fasilitas Fisik)

Menurut Bermen dalam Laksana (2008:91), bahwa “*Tangibles* (fasilitas fisik) meliputi fasilitas tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan & perlengkapan yang modern.” Adapun *tangibles* atau fasilitas fisik dalam penelitian ini meliputi Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan memiliki fasilitas tempat parkir yang baik atau memadai, fasilitas gedung yang lengkap, tata letak dan tampilan ruang yang baik atau indah dilihat, dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah, dan memiliki peralatan dan perlengkapan yang modern. Melalui hasil kuesioner penelitian, diperoleh distribusinya sebagai berikut.

Tabel V.4 Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator *Tangibles* (Fasilitas Fisik) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019

No.	Pertanyaan tentang	Kategori Penilaian					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Fasilitas tempat parkir yang baik atau memadai	-	23 (23,96%)	44 (45,83%)	29 (30,21%)	-	96 (100%)

No.	Pertanyaan tentang	Kategori Penilaian					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
2	Fasilitas gedung yang lengkap	-	20 (20,83%)	76 (79,17%)	-	-	96 (100%)
3	Tata letak dan tampilan ruang yang baik atau indah dilihat	-	10 (10,42%)	64 (66,67%)	22 (22,92%)	-	96 (100%)
4	Dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah	-	12 (12,50%)	82 (85,42%)	2 (2,08%)	-	96 (100%)
5	Memiliki peralatan dan perlengkapan yang modern	-	14 (14,58%)	62 (64,58%)	20 (20,83%)	-	96 (100%)
	Jumlah	-	79	328	73		480
	Skor	-	316	984	146	-	1446
	Kategori	Cukup Baik					

Keterangan:

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

Sebagaimana Tabel V.4 tersebut di atas, bahwa *tangibles* atau fasilitas fisik yang ada di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan adalah cukup baik, yaitu meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan ruang, kenyamanan bagi nasabah, dan peralatan dan perlengkapan modern. Diperolehnya penilaian cukup baik karena skor tertinggi terdapat pada kategori penilaian cukup baik, yaitu skor 984. Dimana total skor untuk fasilitas fisik adalah 1446. Skor tersebut berada pada interval skor pengukuran 2.016 – 2400 atau dengan kategori cukup baik.

Fasilitas fisik terkait tempat parkir yang baik atau memadai memperoleh penilaian baik, cukup baik, dan kurang baik. Penilaian baik diberikan oleh 23 responden (23,96%), 44 responden (45,83%) memberikan penilaian cukup baik, dan 29 responden lainnya (30,21%) memberikan penilaian kurang baik. Kemudian Fasilitas fisik terkait gedung yang lengkap memperoleh penilaian baik oleh 20 responden (20,83%), 76 responden (79,17%) memberikan penilaian cukup baik, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang baik maupun tidak baik.

Fasilitas fisik terkait tata letak dan tampilan ruang yang baik atau indah dilihat juga memperoleh penilaian baik, cukup baik, dan kurang baik. Penilaian baik diberikan oleh 10 responden (10,42%), 64 responden (66,67%) memberikan penilaian cukup baik, dan 22 responden lainnya (22,92%) memberikan penilaian kurang baik. Kemudian Fasilitas fisik terkait dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah memperoleh penilaian baik oleh 12 responden (12,50%), 82 responden (85,42%) memberikan penilaian cukup baik, dan 2 responden lainnya (2,08%) memberikan penilaian kurang baik.

Fasilitas fisik terkait memiliki peralatan dan perlengkapan yang modern juga memperoleh penilaian baik, cukup baik, dan kurang baik. Penilaian baik diberikan oleh 14 responden (14,58%), 62 responden (64,58%) memberikan penilaian cukup baik, dan 20 responden lainnya (20,83%) memberikan penilaian kurang baik. Jumlah skor untuk kategori penilaian baik adalah 316, jumlah skor untuk kategori penilaian cukup baik adalah 984, dan jumlah skor untuk kategori penilaian kurang baik adalah 146, sehingga total skornya adalah 1446 atau dengan

kategori cukup baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa *tangibles* (fasilitas fisik) yang dimiliki Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 adalah cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala atau Pimpinan Cabang Bank Sumatera Utara (Sumut) Sibuhuan terkait fasilitas fisik, diperoleh hasilnya sebagai berikut:

Iya seperti fasilitas parkir, ruang tunggu yang nyaman, dan menyediakan priority corner (ruang tunggu khusus), dan tunggu nasabah kredit. Fasilitas parkir adalah tempat parkir yang luas. Tata letak yang baik dekat dengan perkantoran SKPD, dengan dengan pemukiman warga, tampilan ruangan mencerminkan perkantoran yang modern. Peralatan modern yang dimiliki adalah mempunyai ATM (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Melalui hasil wawancara penelitian tersebut, dikatakan bahwa fasilitas fisik yang disediakan oleh Bank Sumut Sibuhuan dapat memberikan kenyamanan bagi nasabahnya, yaitu dengan adanya fasilitas parkir, ruang tunggu yang nyaman dengan adanya ruang tunggu khusus dan ruang tunggu bagi nasabah kredit. Kemudian fasilitas yang tempat parkir yang disediakan adalah tempat parkir yang luas, dan tidak disebutkan fasilitas gedung yang dimiliki oleh Bank Sumut Sibuhuan. Kemudian mengenai tata letak dan tampilan ruang Bank Sumut Sibuhuan adalah berpedoman pada konsep perkantoran modern. Sedangkan peratan dan perlengkapan modern yang dimiliki Bank Sumut Sibuhuan adalah mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Hal senada juga dikatakan oleh *costumer service* (CS) Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan, yaitu:

Iya, seperti fasilitas yang disediakan bank terdapat parkir mobil, parkir motor dan menyediakan ruang tunggu khusus. Ruang tunggu nasabah kredit. Menyediakan tempat parkir yang cukup luas. Iya, menyediakan tata letak yang bagus dan tertata rapi, dekat dengan pemukiman warga.

Tampilan ruangan seperti perkantoran yang modern. Bank mempunyai ATM, dan mobil kantor tersedia ada beberapa unit (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Dikatakan bahwa Bank Sumut cabang Sibuhuan menyediakan fasilitas fisik berupa parkir kendaraan (mobil dan sepeda motor), adanya fasilitas ruang tunggu khusus, dan fasilitas ruang tunggu nasabah kredit. Fasilitas parkir yang disediakan cukup luas. Kemudian mengenai tampilan ruang yang dimiliki Bank Sumut cabang Sibuhuan adalah bagus dan tertata rapi. Sedangkan mengenai peralatan dan perlengkapan modern yang dimiliki adalah mesin ATM dan mobil sebagai fasilitas transportasi.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di Bank Sumut cabang Sibuhuan, diketahui bahwa Bank Sumut cabang Sibuhuan memiliki beberapa fasilitas fisik seperti fasilitas gedung milik sendiri, adanya fasilitas parkir, adanya fasilitas ruang tunggu beserta perlengkapannya, dan ruangan tunggu yang ber – AC. Namun fasilitas parkir yang disediakan tidak begitu luas dengan lantai batako yang sudah rusak atau bergelombang. Kemudian tampilan ruang yang dimiliki cukup rapi tetapi terlalu padat, sehingga terlihat bertumpuk-tumpuk dan terkesan sempit. Sedangkan peralatan dan perlengkapan modern yang dimiliki adalah komputer, printer, scanner, wifi, dan mesin ATM.

Melalui hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 memiliki *tangibles* (fasilitas fisik) berupa tempat parkir, gedung, adanya tata letak dan tampilan kantor, adanya peralatan dan perlengkapan yang modern. Namun, fasilitas parkir kurang luas dengan

permukaan kurang rata, dan tata letak dan tampilan kantor kurang tertata dengan baik, dan menjadikan ruang kantor Bank menjadi sempit.

2. *Credibility* (Kredibilitas)

Menurut Bermen dalam Laksana (2008:91), bahwa “*Credibility* (kredibilitas) meliputi kepercayaan, keyakinan dan kejujuran dalam pelayanan.” Berdasarkan pendapat tersebut, maka *credibility* atau kredibilitas dalam penelitian ini adalah Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan selalu menunjukkan sikap kepercayaannya dalam melayani nasabah, selalu menunjukkan sikap keyakinannya dalam melayani nasabah, dan selalu menunjukkan sikap kejujurannya dalam melayani nasabah. Adapun distribusi jawaban nasabah terkait indikator kredibilitas adalah sebagai berikut.

Tabel V.5 Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator *Credibility* (Kredibilitas) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019

No.	Pertanyaan tentang	Kategori Penilaian					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Selalu menunjukkan sikap kepercayaannya dalam melayani nasabah	4 (4,17%)	47 (48,96%)	45 (46,88%)	-	-	96 (100%)
2	Selalu menunjukkan sikap keyakinannya dalam melayani nasabah	3 (3,13%)	73 (76,04%)	20 (20,83%)	-	-	96 (100%)

No.	Pertanyaan tentang	Kategori Penilaian					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
3	Selalu menunjukkan sikap kejujurannya dalam melayani nasabah	8 (8,33%)	76 (79,17%)	12 (12,50%)	-	-	96 (100%)
	Jumlah	15	196	77	-	-	288
	Skor	75	784	213	-	-	1090
	Kategori	Baik					

Keterangan:

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

Melalui lima kategori penilaian yang ada pada tabel V.5, hanya terdapat tiga kategori yang memperoleh jawaban, yaitu kategori sangat baik, baik, dan cukup baik. Tidak ada jawaban kategori penilaian kurang baik dan kategori penilaian tidak baik. Kredibilitas terkait selalu menunjukkan sikap kepercayaannya dalam melayani nasabah memperoleh penilaian sangat baik oleh 4 responden (4,17%), 47 responden (48,96%) memberikan penilaian baik, dan 45 responden (46,88%) memberikan penilaian cukup baik. Kredibilitas terkait selalu menunjukkan sikap keyakinannya dalam melayani nasabah memperoleh penilaian sangat baik oleh 3 responden (3,13%), 73 responden (76,04%) memberikan penilaian baik, dan 20 responden (20,83%) memberikan penilaian cukup baik.

Kemudian kredibilitas terkait selalu menunjukkan sikap kejujurannya dalam melayani nasabah memperoleh penilaian sangat baik oleh 8 responden (8,33%), 76 responden (79,17%) memberikan penilaian baik, dan 12 responden (12,50%) memberikan penilaian cukup baik. Dimana jumlah skor penilaian sangat

baik adalah 75, jumlah skor penilaian baik adalah 784, dan jumlah skor penilaian cukup baik adalah 231, sehingga diperoleh total skor 1090 atau dengan kategori baik. Dengan demikian, kredibilitas yang ditunjukkan oleh Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 adalah baik. Dengan demikian, kredibilitas yang dimiliki oleh Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 dapat dikatakan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala atau Pimpinan Cabang Bank Sumatera Utara (Sumut) Sibuhuan terkait kredibilitas, diperoleh hasilnya sebagai berikut:

Selalu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan statement budaya perusahaan sesuai dengan misi perusahaan, mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip compliance. Memberikan pelayanan dengan setulus hati, ramah, sesuai dengan standar pelayanan bank Sumut serta menanyakan kebutuhan nasabah. Transparan dalam transaksi yang dilakukan setiap nasabah (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Disebutkan bahwa bentuk kredibilitas yang diberikan adalah kepercayaan, sikap keyakinan, dan kejujuran. Kepercayaan yang diberikan berupa mengelola dana milik pemerintah dan masyarakat secara profesional. Keyakinan yang diberikan berupa memberikan pelayanan dengan setulus hati, ramah, dan sesuai dengan standar pelayanan bank Sumut. Sedangkan kejujuran yang diberikan berupa transparansi dalam hal transaksi dengan nasabah. Sedangkan hasil wawancara dengan *costumer service* (CS) Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan terkait kredibilitas diperoleh bahwa:

Akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip. Melayani dengan ramah dan dengan sepenuh hati sesuai pelayanan bank Sumut. Terbuka

dalam transaksi yang dilakukan oleh nasabah (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Melalui hasil wawancara tersebut, dikatakan bahwa kepercayaan yang diberikan Bank Sumut cabang Sibuhuan berupa selalu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai visi dan misi Bank. Keyakinan yang diberikan berupa mengelola dana milik pemerintah dan dana milik masyarakat sesuai prinsip-prinsip profesionalitas. Sedangkan kejujuran yang diberikan berupa terbuka dalam hal transaksi bersama nasabah.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di Bank Sumut cabang Sibuhuan, bahwa kredibilitas Bank Sumut cabang Sibuhuan dibangun sesuai kebutuhan masyarakat, yaitu dengan banyaknya jenis perkreditan yang disediakan oleh Bank Sumut cabang Sibuhuan. Selain itu, sistem perkreditan yang diadakan cukup jelas dan konsisten sesuai dengan perjanjian awal. Sehingga banyak menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah dengan tujuan memperoleh manfaat yang belum didapat dari Bank lainnya.

Melalui hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 memiliki *credibility* (kredibilitas) seperti kepercayaan, keyakinan dan kejujuran dalam pelayanan. Kredibilitas yang ditunjukkan sudah baik, yaitu dengan adanya berbagai jenis pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

3. *Competence* (Kompeten)

Menurut Bermen dalam Laksana (2008:91), bahwa “*Competence* (kompeten) meliputi keterampilan dan pengetahuan pelayanan.” Berdasarkan pendapat tersebut, maka *competence* atau kompeten dalam penelitian ini adalah Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan memiliki karyawan yang berketerampilan sudah baik atau mumpuni dalam melayani nasabah, serta karyawan yang berpengetahuan sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner penelitian, diperoleh distribusi jawaban terkait kompeten sebagai berikut.

Tabel V.6 Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator *Competence* (Kompeten) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019

No.	Pertanyaan tentang	Kategori Penilaian					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Keterampilan karyawan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan sudah baik atau mumpuni dalam melayani nasabah	6 (6,25%)	59 (61,46%)	31 (32,29%)	-	-	96 (100%)
2	Pengetahuan karyawan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	-	40 (41,67%)	56 (58,33%)	-	-	96 (100%)
	Jumlah	6	99	87	-	-	192
	Skor	30	396	261			687
	Kategori	Baik					

Keterangan:

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik
KB = Kurang Baik
TB = Tidak Baik

Diketahui dari tabel V.6, bahwa hanya terdapat tiga kategori penilaian dari lima kategori penilaian pada indikator kompeten terkait sudah baiknya keterampilan karyawan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan dalam melayani nasabah, yaitu sangat baik, baik, dan cukup baik. Dimana 6 responden (6,25%) memberikan penilaian sangat baik, 59 responden (61,46%) memberikan penilaian baik, dan 31 responden lainnya (32,29%) memberikan penilaian cukup baik bagi keterampilan karyawan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan dalam melayani nasabah.

Kemudian kompeten terkait pengetahuan karyawan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan sudah baik hanya terdistribusi pada dua kategori penilaian, yaitu baik dan cukup baik. Dimana 40 responden (41,67%) memberikan penilaian baik, dan 56 responden lainnya (58,33%) memberikan penilaian cukup baik. Jumlah skor untuk penilaian sangat baik adalah 30, jumlah skor untuk penilaian baik adalah 396, dan jumlah skor untuk penilaian cukup baik adalah 261, sehingga diperoleh total skor 687 atau dengan kategori baik. Dengan demikian, kompeten yang dimiliki karyawan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 dapat dikatakan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala atau Pimpinan Cabang Bank Sumatera Utara (Sumut) Sibuhuan terkait kompeten, diperoleh hasilnya sebagai berikut:

Setiap pegawai diwajibkan untuk mengetahui produk, dana, dan jasa
(Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Melalui hasil wawancara tersebut, dapat dikatakan bahwa keterampilan dan pengetahuan karyawan Bank Sumut cabang Sibuhuan cukup baik, karena mereka diwajibkan untuk mengetahui produk dan jasa layanan yang ditetapkan oleh pihak Bank Sumut. Hal serupa juga diperoleh dari hasil wawancara terkait kompeten dengan *costumer service* (CS) Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan sebagai berikut:

Seluruh karyawan / pegawai wajib mengetahui produk dana dan produk jasa di bank Sumut (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Melalui hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa tidak ada kendala terkait keterampilan dan pengetahuan karyawan Bank Sumut cabang Sibuhuan. Seluruh karyawan dapat dikatakan telah bekerja sesuai standar operasional atau sesuai standar keterampilan dan pengetahuan yang ditetapkan oleh pihak Bank Sumut. Karena ada kewajiban bagi setiap karyawan Bank Sumut cabang Sibuhuan untuk menguasai keterampilan dan kemampuan terkait produk dana dan produk jasa Bank Sumut.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian, bahwa tidak ada kendala terkait karyawan Bank Sumut cabang Sibuhuan. Semua karyawan bekerja sesuai bidangnya masing-masing. Semua pelayanan yang dimiliki Bank Sumut cabang Sibuhuan dapat dilakukan oleh setiap karyawannya sesuai standar bidang pekerjaan masing-masing. Misalnya CS dapat menjalankan fungsinya sebagai CS dengan baik, begitu juga teller, dan karyawan lainnya terlihat lancar dalam bekerja.

Melalui hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 memiliki *competence* (kompeten) seperti keterampilan dan pengetahuan pelayanan pada para karyawannya. Karena setiap karyawan memiliki keterampilan yang sesuai bidangnya, dan memiliki pengetahuan terkait pelayanan, hal itu diketahui dari terlaksanakannya pelayanan sebagaimana mestinya.

4. Acces (Akses)

Menurut Bermen dalam Laksana (2008:91), bahwa “Acces (akses) meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan mudah dihubungi.” Berdasarkan pendapat tersebut, maka *acces* atau akses dalam penelitian ini adalah Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan selalu menyediakan keinginan nasabahnya dan selalu mudah dihubungi oleh nasabahnya. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner penelitian oleh responden penelitian (nasabah), diperoleh distribusi jawabannya seperti tabel berikut ini.

Tabel V.7 Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator *Acces* (Akses) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019

No.	Pertanyaan tentang	Kategori Penilaian					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Selalu menyediakan keinginan nasabah	2 (2,08%)	19 (19,79%)	63 (65,63%)	12 (12,50%)	-	96 (100%)
2	Pihak Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan selalu mudah dihubungi	-	26 (27,08%)	64 (66,67%)	6 (6,25%)	-	96 (100%)

No.	Pertanyaan tentang	Kategori Penilaian					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
	Jumlah	2	45	127	18	-	192
	Skor	10	180	381	36	-	607
	Kategori	Cukup Baik					

Keterangan:

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

Jawaban responden tentang Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan selalu menyediakan keinginan nasabah terdistribusi pada empat kategori penilaian, yaitu sangat baik, baik, cukup baik, dan kurang baik. Dimana 2 responden (2,08%) memberikan penilaian sangat baik, 19 responden (19,79%) memberikan penilaian baik, 63 responden (65,63%) memberikan penilaian cukup baik, dan 12 responden lainnya (12,50%) memberikan penilaian kurang baik. Kemudian jawaban responden tentang pihak Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan selalu mudah dihubungi hanya terdistribusi pada tiga kategori penilaian, yaitu baik, cukup baik, dan kurang baik. Dimana 26 responden (27,08%) memberikan penilaian baik, 64 responden (66,67%) memberikan penilaian cukup baik, dan 6 responden lainnya (6,25%) memberikan penilaian kurang baik.

Berdasarkan kedua aspek terkait akses tersebut, bahwa jumlah skor untuk penilaian sangat baik adalah 10, jumlah skor untuk penilaian baik adalah 180, jumlah skor untuk penilaian cukup baik adalah 381, dan jumlah skor untuk penilaian kurang baik adalah 36, sehingga diperoleh total skor sebesar 607 atau dengan kategori penilaian cukup baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa

akses yang disediakan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 adalah cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala atau Pimpinan Cabang Bank Sumatera Utara (Sumut) Sibuhuan terkait akses, diperoleh hasilnya sebagai berikut:

Menyediakan call center atau dari siklus bank Sumut menyediakan informasi lengkap (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Akses yang disediakan oleh Bank Sumut cabang Sibuhuan adalah adanya *call center* dan situs bank Sumut. Dimana *call center* untuk menghubungi pihak Bank Sumut secara langsung, dan situs bank memuat berbagai informasi terkait baik, maupun produk dan layanan. Hal serupa juga diperoleh dari hasil wawancara dengan *costumer service* (CS) Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan berikut:

Di Bank Sumut menyediakan telepon kantor dan dari situs Bank Sumut nasabah dapat menghubungi Bank Sumut (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Disebutkan juga bahwa akses yang diberikan Bank Sumut cabang Sibuhuan adalah telepon kantor dan situs Bank Sumut. Melalui telepon dan situs, bank yang sudah disediakan, dihaapkan nasabah memiliki akses untuk menghubungi pihak Bank Sumut, baik itu sekedar memperoleh informasi maupun pengaduan.

Melalui hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian, diperoleh bahwa *call center* adalah telepon milik Bank Sumut atau Bank Sumatera Utara pusat, tetapi Bank Sumut cabang Sibuhuan juga memiliki telepon kantor yang dapat dihubungi oleh nasabah. Sedangkan situs yang disediakan adalah situs Bank

Sumut, bukan situs khusus Bank Sumut cabang Sibuhuan. Sehingga pengaduan melalui situs akan ditujukan ke Bank Sumut pusat.

Melalui hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 memiliki *acces* (akses) berupa memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan mudah dihubungi. Akses yang diberikan adalah nomor telepon dan *call center*, serta situs resmi bank. Namun akses yang diberikan masih terbatas pada Bank Sumut Pusat. Artinya Bank Sumut Cabang Sibuhuan masih bergantung pada nomor telepon dan *call center*, serta situs resmi bank pusatnya.

5. *Reliability* (Keandalan)

Menurut Bermen dalam Laksana (2008:91), bahwa “*Reliability* (Keandalan) meliputi efektifitas informasi jasa, penampilan barang pembuatan nota dan pencatatan nota.” Berdasarkan pendapat tersebut, maka *reliability* atau keandalan dalam penelitian ini adalah Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan selalu memberikan informasi jasa yang efektif kepada nasabah atau calon nasabahnya. Sebagaimana hasil jawaban kuesioner penelitian, diperoleh distribusi jawaban responden penelitian ini (nasabah) seperti tabel berikut ini.

Tabel V.8 Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator *Reliability* (Keandalan) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019

No.	Pertanyaan tentang	Kategori Penilaian					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Selalu memberikan informasi jasa yang efektif kepada nasabah	3 (3,13%)	28 (29,17%)	65 (67,71%)	-	-	96 (100%)

No.	Pertanyaan tentang	Kategori Penilaian					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
	atau calon nasabah						
	Jumlah	3	28	65	-	-	96
	Skor	15	112	195	-	-	322
	Kategori	Cukup Baik					

Keterangan:

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

Distribusi jawaban responden terkait Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan selalu memberikan informasi jasa yang efektif kepada nasabah atau calon nasabah meliputi tiga kategori penilaian, yaitu kategori penilaian sangat baik, baik, dan cukup baik. Dimana 3 responden (3,13%) memberikan penilaian sangat baik, 28 responden (29,17%) memberikan penilaian baik, dan 65 responden lainnya (67,71%) memberikan penilaian cukup baik. Jumlah skor untuk penilaian sangat baik adalah 15, jumlah skor untuk penilaian baik adalah 112, dan jumlah skor untuk penilaian cukup baik adalah 195, sehingga diperoleh total skor sebesar 322 atau dengan kategori penilaian cukup baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa keandalan yang dimiliki Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 adalah cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala atau Pimpinan Cabang Bank Sumatera Utara (Sumut) Sibuhuan terkait keandalan, diperoleh hasilnya sebagai berikut:

Nasabah/calon nasabah dapat mengakses situs bank Sumut dan menyediakan seluruh informasi (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Disebutkan bahwa keandalan informasi yang diberikan pihak Bank Sumut cabang Sibuhuan kepada nasabahnya adalah melalui situs Bank Sumut. Pada situs Bank Sumut memuat informasi yang lengkap. Hal serupa melalui hasil wawancara dengan *costumer service* (CS) Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan terkait keandalan adalah:

Calon nasabah / Nasabah dapat mengakses situs Bank Sumut menyediakan seluruh informasi yang lengkap (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Dikatakan juga bahwa bahwa informasi yang diberikan pihak Bank Sumut cabang Sibuhuan kepada nasabahnya adalah melalui situs Bank Sumut. Informasi yang diberikan dikatakan andal karena termuat lengkap dalam situs Bank Sumut. Dengan kata lain, telah dimuat berbagai informasi secara lengkap dalam situs Bank Sumut, baik itu mengenai bank, dan mengenai berbagai produk dan layanan bank.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian, diketahui bahwa informasi yang diberikan melalui situs Bank Sumut adalah kurang andal, karena terdapat beberapa informasi yang sudah tidak berlaku tetapi tetap ditampilkan pada situsnya, yaitu informasi mengenai bank dan produk layanannya. Selain itu, situs bank tersebut adalah situs Bank Sumut pusat, bukan Bank Sumut cabang Sibuhuan.

Melalui hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 memiliki *reliability* (keandalan) dalam hal

pelayanan berupa informasi jasa pada situs resminya. Namun, informasi yang diberikan kurang efektif, karena informasi yang diberikan tidak mengandung kebaruan atau tidak ‘*up to date*’. Sehingga informasi yang diberikan tidak akurat akibat adanya produk baru atau penghapusan produk lama yang masih tertera pada situs resminya.

6. *Responsiveness* (Kemampuan Reaksi)

Menurut Bermen dalam Laksana (2008:91), bahwa “*Responsiveness* (Kemampuan reaksi) yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.” Berdasarkan pendapat tersebut, maka *responsiveness* atau kemampuan reaksi dalam penelitian ini adalah Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Selalu menyelesaikan permasalahan nasabahnya dengan cepat dan tepat. Berikut distribusi jawaban responden penelitian ini (nasabah) tentang kemampuan reaksi Bank Sumut Sibuhuan terkait kualitas pelayanan.

Tabel V.9 Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator *Responsiveness* (Kemampuan Reaksi) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019

No.	Pertanyaan tentang	Kategori Penilaian					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Selalu menyelesaikan permasalahan nasabah dengan cepat dan tepat	-	13 (13,54%)	83 (84,46%)	-	-	96 (100%)
	Jumlah	-	13	83	-	-	96
	Skor	-	52	249	-	-	301
	Kategori	Cukup Baik					

Keterangan:

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

Distribusi jawaban responden terkait Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan selalu menyelesaikan permasalahan nasabah dengan cepat dan tepat terdistribusi pada dua kategori penilaian, yaitu kategori penilaian baik dan cukup baik. Dimana 13 responden (13,54%) memberikan penilaian baik, dan 83 responden lainnya (84,46%) memberikan penilaian cukup baik. Jumlah skor untuk penilaian baik adalah 52, dan jumlah skor untuk penilaian cukup baik adalah 249, sehingga diperoleh total skor sebesar 301 atau dengan kategori penilaian cukup baik. Dengan demikian, diperoleh kesimpulan atau dapat dikatakan bahwa kemampuan reaksi yang dimiliki Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 adalah cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala atau Pimpinan Cabang Bank Sumatera Utara (Sumut) Sibuhuan terkait kemampuan reaksi, diperoleh hasilnya sebagai berikut:

Call center/cs diwajibkan menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan tepat dengan menggunakan aplikasi intern yang dimiliki bank (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Disebutkan bahwa permasalahan nasabah diatasi dengan menggunakan aplikasi intern Bank Sumut cabang Sibuhuan. Dengan demikian terdapat prosedur penanganan secara tidak langsung atau menunggu. Hal serupa juga dikatakan oleh *costumer service* (CS) Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan sebagaimana berikut:

Customer Service diwajibkan menyelesaikan permasalahan dengan tepat menggunakan aplikasi intern yang dimiliki Bank (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Melalui hasil pengamatan yang penulis lakukan selama penelitian, bahwa permasalahan nasabah akan ditanggulangi tetapi mengikuti prosedur yang tidak cepat. Selain itu tidak ada ruangan atau tempat khusus untuk pengaduan permasalahan nasabah. Kemudian nasabah juga harus menggunakan aplikasi yang ditetapkan oleh Bank. Walaupun permasalahan dapat ditanggulangi dengan tepat, tetapi tidak dilakukan secara cepat.

Melalui hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 kurang memiliki *responsiveness* (kemampuan reaksi) dalam hal pelayanan berupa membantu dengan cara memecahkan masalah. Karena masalah tidak selalu dapat diatasi dalam kurun waktu yang cepat, meski 'kemampuan reaksi' yang diberikan kepada nasabah sudah tepat.

7. *Courtesy* (Kesopanan)

Menurut Bermen dalam Laksana (2008:91), bahwa "*Courtesy* (kesopanan) meliputi kesopanan, penghargaan, bijaksana, dan keramahan pelayanan." Berdasarkan pendapat tersebut, maka *courtesy* atau kesopanan dalam penelitian ini adalah Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan pernah memberikan penghargaan kepada nasabahnya, selalu bijaksana dalam menanggapi nasabahnya, dan selalu ramah kepada nasabahnya. Lebih jelasnya mengenai distribusi

indikator kesopanan terkait kualitas pelayanan menurut nasabah adalah Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan adalah sebagai berikut.

Tabel V.10 Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator *Courtesy* (Kesopanan) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019

No.	Pertanyaan tentang	Kategori Penilaian					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Pihak Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan pernah memberikan penghargaan kepada nasabahnya	-	-	83 (84,46%)	13 (13,54%)	-	96 (100%)
2	Selalu bijaksana dalam menanggapi nasabah	-	61 (63,54%)	35 (36,46%)	-	-	96 (100%)
3	Selalu ramah kepada nasabah	-	68 (70,83%)	28 (29,17%)	-	-	96 (100%)
	Jumlah	-	129	146	13	-	288
	Skor	-	516	438	25	-	980
	Kategori	Baik					

Keterangan:

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

Distribusi jawaban responden (nasabah) terkait Pihak Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan pernah memberikan penghargaan kepada nasabahnya adalah terdistribusi pada dua kategori penilaian, yaitu cukup baik dan kurang baik. Dimana 83 responden (84,46%) memberikan penilaian cukup baik, dan 13 responden lainnya (13,54%) memberikan penilaian kurang baik. Kemudian indikator kesopanan terkait selalu bijaksana dalam menanggapi nasabahnya

terdistribusi pada penilaian baik dan cukup baik. Dimana 61 responden (63,54%) memberikan penilaian baik, dan 35 responden lainnya (36,46%) memberikan penilaian cukup baik.

Indikator kesopnan terkait selalu ramah kepada nasabahnya juga terdistribusi pada penilaian baik dan cukup baik. Dimana 68 responden (70,83%) memberikan penilaian baik, dan 28 responden lainnya (29,17%) memberikan penilaian cukup baik. Jumlah skor untuk kategori penilaian baik adalah 516, jumlah skor untuk untuk kategori penilaian cukup baik adalah 438, dan jumlah skor untuk untuk kategori penilaian kurang baik adalah 25, sehingga total skornya adalah 980 atau dengan kategori baik. Dengan demikian, kesopnan yang ditunjukkan oleh Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 kepada nasabahnya adalah baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala atau Pimpinan Cabang Bank Sumatera Utara (Sumut) Sibuhuan terkait kesopnan, diperoleh hasilnya sebagai berikut:

Bank Sumut melayani seluruh nasabah baik memiliki saldo kecil maupun saldo. Bank Sumut juga memberikan pelayanan ekstra kepada nasabah prioritas (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Melalui hasil wawancara tersebut dikatakan bahwa kesopnan yang ditunjukkan pihak Bank Sumut cabang Sibuhuan adalah tidak membedakan antara satu nasabah dengan nasabah lainnya. Perbedaan terjadi pada nasabah prioritas dengan pelayanan ekstra, tetapi nasabah prioritas ditempatkan pada ruang tunggu berbeda dengan nasabah pada umumnya. Pernyataan serupa juga

dikatakan oleh *costumer service* (CS) Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan sebagai berikut:

Bank Sumut melayani seluruh nasabah baik memiliki saldo kecil maupun saldo besar. Bank Sumut memberikan pelayanan ekstra kepada nasabah prioritas (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian, diperoleh bahwa pelayanan yang diberikan cukup sopan, karena tidak ada pelayanan yang diberikan dengan marah-marah dan tidak ada nasabah yang tidak dilayani, semuanya dilayani dengan pelayanan yang sama sesuai permasalahan nasabah. Sedangkan kesopanan mengenai selalu senyum dan ramah tamah kurang terlihat di Bank Sumut cabang Sibuhuan.

Melalui hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 memiliki *courtesy* (kesopanan) dalam hal pelayanan, yaitu berupa kesopanan, penghargaan, dan keramahan pelayanan. Karena tidak ada karyawan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan yang tidak menunjukkan sikap kesopanan, penghargaan, dan sikap keramahan dalam melayani setiap nasabahnya.

8. Communication (Komunikasi)

Menurut Bermen dalam Laksana (2008:91), bahwa “*Communication* (komunikasi) meliputi komunikasi yang baik dan bisa mendengarkan pendapat pelanggan.” Berdasarkan pendapat tersebut, maka *communication* atau komunikasi dalam penelitian ini adalah Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan selalu menjaga komunikasi yang baik dengan nasabahnya dan selalu dapat

mendengarkan pendapat nasabahnya. Mengenai hal tersebut dapat diketahui dari distribusi jawaban kuesioner responden penelitian, yaitu sebagai berikut.

Tabel V.11 Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator *Communication* (Komunikasi) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019

No.	Pertanyaan tentang	Kategori Penilaian					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Selalu menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah	-	67 (69,79%)	29 (30,21%)	-	-	96 (100%)
2	Selalu dapat mendengarkan pendapat nasabah	-	4 (4,17%)	92 (95,83%)	-	-	96 (100%)
	Jumlah	-	71	121	-	-	192
	Skor	-	284	363	-	-	647
	Kategori	Cukup Baik					

Keterangan:

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

Distribusi jawaban responden pada tabel V.11 tersebut meliputi kategori penilaian baik dan cukup baik. Dimana kualitas pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan terkait selalu menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah oleh 67 responden (69,79%) diberikan penilaian baik, dan 29 responden lainnya (30,21%) memberikan penilaian cukup baik. Sedangkan kualitas pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan terkait selalu dapat mendengarkan pendapat nasabah oleh 4 responden (4,17%) diberikan penilaian baik, dan 92 responden lainnya (95,83%) memberikan penilaian cukup baik. Jumlah skor untuk penilaian baik adalah 284, dan jumlah skor untuk penilaian cukup baik adalah 363, sehingga diperoleh total skor sebesar 647 atau dengan

kategori penilaian cukup baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa komunikasi yang dijalin Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 adalah cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala atau Pimpinan Cabang Bank Sumatera Utara (Sumut) Sibuhuan terkait komunikasi, diperoleh hasilnya sebagai berikut:

Iya, bank selalu menjaga komunikasi yang baik dengan menawarkan produk dan jasa bank Sumut menerima pendapat nasabah baik pelayanan maupun fasilitas yang harus dikembangkan (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Dikatakan bahwa komunikasi yang dijalin pihak Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan dengan nasabahnya berbentuk menawarkan produk dan jasa dan menerima pendapat nasabah terkait pelayanan dan fasilitas Bank Sumut cabang Sibuhuan. Sedangkan hasil wawancara dengan *costumer service* (CS) Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan terkait komunikasi, diperoleh hasilnya sebagai berikut:

Bank selalu menjaga komunikasi yang baik dan jelas pada saat menawarkan produk jasa. Bank Sumut juga menerima pendapat nasabah / kritikan nasabah tentang pelayanan ataupun fasilitas yang perlu dikembangkan oleh bank (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Disebutkan bahwa komunikasi yang dijaga pihak bank adalah komunikasi yang baik dan jelas pada saat menawarkan produk jasa. Selain itu, komunikasi yang dijalin pihak bank Sumut cabang Sibuhuan juga berbentuk penerimaan kritikan dan saran dari nasabahnya terkait pelayanan dan fasilitas yang telah diberikan pihak bank.

Melalui hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian, diperoleh bahwa terdapat produk jasa yang ditawarkan kepada nasabah oleh pihak Bank. Sedangkan mengenai adanya penerimaan kritikan dan saran belum tampak realisasinya, karena tidak ada sarana yang disediakan Bank Sumut cabang Sibuhuan baik itu secara langsung atau tidak langsung, misalnya kotak saran dan kritikan.

Melalui hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 kurang memiliki *communication* (komunikasi) berupa adanya komunikasi yang baik dan bisa mendengarkan pendapat pelanggan. Karena tidak ada disediakan kotak kritik dan saran bagi para nasabah, walaupun terjadi komunikasi yang baik, tetapi tidak semua suara pelanggan didengar oleh pihak bank.

9. *Understanding the Customer* (Memahami Pelanggan)

Menurut Bermen dalam Laksana (2008:91), bahwa “*Understanding the customer* (memahami pelanggan) yaitu mengerti dan memahami kebutuhan dari pelanggan.” Berdasarkan pendapat tersebut, maka *understanding the customer* atau memahami pelanggan dalam penelitian ini adalah Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan selalu mengerti dan memahami kebutuhan nasabahnya. Adapun distribusi jawaban kuesioner penelitian oleh responden penelitian terkait memahami pelanggan pada variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel V.12 Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator *Understanding the Customer* (Memahami Pelanggan) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019

No.	Pertanyaan tentang	Kategori Penilaian					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Selalu mengerti dan memahami kebutuhan nasabah	-	14 (14,58%)	82 (85,42%)	-	-	96 (100%)
	Jumlah	-	14	82	-	-	96
	Skor	-	56	246	-	-	302
	Kategori	Cukup Baik					

Keterangan:

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

Distribusi jawaban responden terkait Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan selalu mengerti dan memahami kebutuhan nasabahnya meliputi dua kategori penilaian, yaitu kategori penilaian baik dan cukup baik. Dimana 14 responden (14,58%) memberikan penilaian baik, dan 82 responden lainnya (85,42%) memberikan penilaian cukup baik. Jumlah skor untuk penilaian baik adalah 56, dan jumlah skor untuk penilaian cukup baik adalah 246, sehingga diperoleh total skor sebesar 302 atau dengan kategori penilaian cukup baik. Dengan demikian, diperoleh kesimpulan atau dapat dikatakan bahwa kemampuan memahami pelanggan oleh Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 adalah cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala atau Pimpinan Cabang Bank Sumatera Utara (Sumut) Sibuhuan terkait kemampuan memahami pelanggan, diperoleh hasilnya sebagai berikut:

Bank Sumut bertanya langsung dengan nasabah dengan cara menggali informasi baik via telepon atau tatap muka (kunjungan langsung) (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Kemampuan pihak Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan dalam memahami kebutuhan nasabahnya adalah dengan memberikan pertanyaan kepada nasabahnya. Tujuan pemberian pertanyaan adalah untuk menggali informasi agar kebutuhan nasabah dapat dipahami dengan benar. Pertanyaan diberikan secara langsung atau tidak langsung. Pertanyaan langsung diberikan ketika nasabah berada di Bank Sumut cabang Sibuhuan, dan pertanyaan tidak langsung dilakukan melalui sambungan telepon. Hal serupa juga dikatakan oleh *costumer service* (CS) Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan berikut:

Bank Sumut berinteraksi langsung dengan para nasabah untuk menggali informasi baik via telepon atau kunjungan langsung (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Melalui hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian, pihak Bank Sumut cabang Sibuhuan menggali informasi hanya ketika awal menjadi nasabah, setelah itu tidak ada penggalan informasi secara langsung atau tidak langsung, kecuali jika ada pertanyaan langsung yang diajukan atau diperlukan oleh nasabahnya. Dengan kata lain, jika nasabah tidak bertanya maka tidak ada penggalan informasi.

Melalui hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 memiliki kemampuan *understanding the customer* (memahami pelanggan) yaitu mengerti dan memahami kebutuhan dari pelanggan. Namun, informasi mengenai kebutuhan pelanggan hanya ditunjukkan

pada nasabah baru. Hal itu terbukti dari informasi yang kurang *up to date* pada situs resmi Bank Sumut.

10. Security (Keamanan)

Menurut Bermen dalam Laksana (2008:91), bahwa “*Security* (keamanan) yaitu memberikan rasa nyaman dan membebaskan dari segala resiko atau keraguan pelanggan.” Berdasarkan pendapat tersebut, maka *security* atau keamanan dalam penelitian ini adalah Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan selalu mampu memberikan rasa nyaman kepada nasabahnya, dan selalu mampu membebaskan dari segala resiko atau keraguan-keraguan pada nasabahnya. Lebih jelasnya mengenai indikator keamanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel V.13 Distribusi Jawaban Nasabah Ditinjau dari Indikator *Security* (Keamanan) pada Analisis Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019

No.	Pertanyaan tentang	Kategori Penilaian					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Selalu mampu memberikan rasa nyaman kepada nasabah	-	65 (67,71%)	31 (32,29%)	-	-	96 (100%)
2	Selalu mampu membebaskan dari segala resiko atau keraguan-keraguan pada nasabah	-	63 (65,63%)	33 (34,38%)	-	-	96 (100%)
	Jumlah	-	128	64	-	-	192
	Skor	-	512	192	-	-	704
	Kategori	Baik					

Keterangan:

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

Distribusi jawaban responden pada tabel V.13 tersebut meliputi kategori penilaian baik dan cukup baik. Dimana kualitas pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan terkait selalu mampu memberikan rasa nyaman kepada nasabah oleh 65 responden (67,71%) diberikan penilaian baik, dan 31 responden lainnya (32,29%) memberikan penilaian cukup baik. Sedangkan kualitas pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan terkait selalu mampu membebaskan dari segala resiko atau keraguan-keraguan pada nasabah oleh 63 responden (65,63%) diberikan penilaian baik, dan 33 responden lainnya (34,38%) memberikan penilaian cukup baik. Melalui kedua aspek tersebut, diperoleh jumlah skor untuk penilaian baik adalah 512, dan jumlah skor untuk penilaian cukup baik adalah 192, sehingga diperoleh total skor sebesar 704 atau dengan kategori penilaian baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa keamanan yang dijaminan oleh Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 kepada nasabahnya adalah baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala atau Pimpinan Cabang Bank Sumatera Utara (Sumut) Sibuhuan terkait keamanan, diperoleh hasilnya sebagai berikut:

Bank merahasiakan data nasabah dari pihak manapun baik dari pihak keluarga, hal ini bertujuan untuk meminimalkan resiko data nasabah disalahgunakan dari pihak manapun (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Keamanan yang diberikan pihak Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan kepada nasabahnya adalah dengan merahasiakan data nasabah, baik itu dengan orang yang dikenal atau orang terdekat nasabah ataupun dengan orang yang tidak

dikenal. Hal serupa juga dikatakan *costumer service* (CS) Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan bahwa:

Perusahaan merahasiakan data nasabah dari pihak siapapun baik dari pihak keluarga ataupun teman dekat. Karena bertujuan untuk resiko data nasabah yang disalahgunakan (Hasil Wawancara Penelitian Tanggal 20 April 2020)

Keamanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah selalu mampu memberikan rasa nyaman kepada nasabahnya, dan mampu membebaskan nasabahnya dari segala resiko keragu-raguan. Hal yang dilakukan oleh pihak Bank Sumut cabang Sibuhuan adalah dengan merahasiakan data nasabahnya. Namun melalui hasil observasi yang penulis lakukan, diketahui bahwa seluruh Bank yang ada di Indonesia juga melakukan hal yang sama yang dilakukan oleh Bank Sumut cabang Sibuhuan, yaitu merahasiakan data nasabahnya dari siapapun juga.

Melalui hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 memiliki *security* (keamanan) yaitu memberikan rasa nyaman dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan bagi pelanggannya. Namun, keamanan yang diberikan adalah standar atau sudah umum dimiliki oleh bank-bank lainnya. Sehingga kurang berkesan bagi para nasabahnya.

Setelah kesepuluh indikator terkait kualitas pelayanan diketahui skor dan kategorinya, maka dapat dibuatkan rekapitulasinya seperti pada tabel berikut ini.

Tabel V.14 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019

No.	Indikator	Total Skor	Kategori
1	<i>Tangibles</i> (Fasilitas Fisik)	1446	Cukup Baik
2	<i>Credibility</i> (Kredibilitas)	1096	Baik
3	<i>Competence</i> (Kompeten)	687	Baik
4	<i>Acces</i> (Akses)	607	Cukup Baik
5	<i>Reliability</i> (Keandalan)	322	Cukup Baik
6	<i>Responsiveness</i> (Kemampuan Reaksi)	301	Cukup Baik
7	<i>Courtesy</i> (Kesopanan)	980	Baik
8	<i>Communication</i> (Komunikasi)	647	Cukup Baik
9	<i>Understanding the Customer</i> (Memahami Pelanggan)	302	Cukup Baik
10	<i>Security</i> (Keamanan)	704	Baik
	Jumlah	7086	Cukup Baik

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2020

Berdasarkan 10 (sepuluh) indikator terkait kualitas pelayanan, diketahui bahwa terdapat 6 (enam) indikator berkategori cukup baik, dan hanya 4 (empat) indikator yang memperoleh kategori penilaian baik. Indikator yang memperoleh kategori baik adalah kredibilitas, kompeten, kesopanan, dan keamanan. Sedangkan indikator yang memperoleh kategori cukup baik adalah fasilitas fisik, akses, keandalan, kemampuan reaksi, komunikasi, dan memahami pelanggan. Melalui kesepuluh indikator tersebut, diperoleh total skor sebesar 7086 atau dengan kategori cukup baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 adalah cukup baik.

C. Pembahasan

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan mengetahui nilai dari masing-masing indikator kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (fasilitas fisik), *credibility* (kredibilitas), *competence* (kompeten), *access* (akses), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kemampuan reaksi), *courtesy* (kesopanan), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan), dan *security* (keamanan).

Tangibles (kualitas fisik) yang baik harusnya meliputi tempat parkir yang baik atau memadai, tersedianya fasilitas gedung yang lengkap, memiliki tata letak dan tampilan ruang yang baik atau indah dilihat, fasilitas fisik yang dimiliki dapat memberikan kenyamanan bagi nasabahnya, dan memiliki peralatan dan perlengkapan yang modern. Namun kualitas fisik yang dimiliki oleh Bank Sumatera Utara (Sumut) Cabang Sibuhuan masih cukup baik. Artinya kualitas fisik perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat optimal atau menjadi lebih baik.

Credibility (kredibilitas) yang dimiliki oleh Bank Sumut Cabang Sibuhuan sudah baik, atau dengan kata lain Bank Sumut Cabang Sibuhuan selalu menunjukkan sikap kepercayaannya dalam melayani nasabahnya, selalu menunjukkan sikap keyakinannya dalam melayani nasabahnya, dan selalu menunjukkan sikap kejujurannya dalam melayani nasabahnya. Kredibilitas tersebut harus tetap dipertahankan agar tidak terjadi penurunan kredibilitas yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Bank Sumut Cabang Sibuhuan pada masa mendatang.

Competence (kompeten) karyawan Bank Sumut Cabang Sibuhuan juga sudah baik. Artinya keterampilan yang dimiliki karyawannya sudah baik atau mumpuni dalam melayani nasabah, serta sudah baiknya pengetahuan karyawannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Artinya kompeten karyawan harus dipertahankan atau dapat ditingkatkan agar tidak terjadi penurunan.

Acces (akses) yang baik harusnya selalu menyediakan keinginan nasabah dan selalu mudah dihubungi. Namun akses yang disediakan oleh Bank Sumut Cabang Sibuhuan masih berkategori cukup baik. *Reliability* (keandalan) yang baik harusnya selalu memberikan informasi jasa yang efektif kepada nasabah atau calon nasabah. Namun keandalan yang dimiliki oleh Bank Sumut Cabang Sibuhuan masih cukup baik. *Responsiveness* (kemampuan reaksi) yang baik harusnya selalu menyelesaikan permasalahan nasabah dengan cepat dan tepat. Namun kemampuan reaksi yang dimiliki oleh Bank Sumut Cabang Sibuhuan masih cukup baik. Ketiga aspek tersebut harus ditingkatkan untuk optimalisasi pelayanan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Sumut Cabang Sibuhuan.

Courtesy (kesopanan) yang ditunjukkan oleh Bank Sumut Cabang Sibuhuan sudah baik. Artinya Bank Sumut Cabang Sibuhuan pernah memberikan penghargaan kepada nasabahnya, selalu bijaksana dalam menanggapi nasabahnya, dan selalu ramah kepada nasabahnya. Indikator ini sangat penting untuk dipertahankan karena layanan jasa seperti Bank selalu berhubungan dengan

nasabahnya. Nilai kesopanan jadi penting karena produk berupa jasa atau bukan barang.

Communication (komunikasi) yang baik harusnya selalu menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah dan selalu dapat mendengarkan pendapat nasabahnya. *Understanding the customer* (memahami pelanggan) yang baik harusnya selalu mengerti dan memahami kebutuhan nasabahnya. Kedua indikator tersebut harus dapat ditingkatkan atau dievaluasi menjadi lebih baik agar kualitas pelayanan meningkat.

Security (keamanan) yang dapat diyakinkan oleh Bank Sumut Cabang Sibuhuan sudah baik. Artinya Bank Sumut Cabang Sibuhuan selalu mampu memberikan rasa nyaman kepada nasabahnya, dan selalu mampu membebaskan dari segala resiko atau keraguan-keraguan pada nasabahnya. Sudah baiknya kewanamanan yang dimiliki harus dipertahankan atau ditingkatkan menjadi lebih baik sesuai kebutuhan nasabah. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 adalah cukup baik. Dengan demikian perlu dilakukan evaluasi agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan menjadi baik.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan di Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan Tahun 2019 adalah cukup baik, karena fasilitas fisik, akses, keandalan, kemampuan reaksi, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan Bank Sumatera Utara Cabang Sibuhuan hanya memperoleh penilaian cukup baik atau 41% - 60%. Sedangkan indikator kredibilitas, kompeten, kesopanan, dan keamanan sudah berpenilaian baik.

B. Saran

Melalui kesimpulan tersebut di atas, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran berikut:

1. Fasilitas fisik dapat ditingkatkan dengan meningkatkan fasilitas tempat parkir yang baik atau memadai, tersedianya fasilitas gedung yang lengkap, memiliki tata letak dan tampilan ruang yang baik atau indah dilihat, fasilitas fisik yang dimiliki dapat memberikan kenyamanan bagi nasabahnya, dan memiliki peralatan dan perlengkapan yang modern
2. Akses dapat ditingkatkan dengan selalu menyediakan keinginan nasabahnya, dan pihak Bank Sumut Cabang Sibuhuan selalu mudah dihubungi oleh nasabahnya

3. Keandalan dapat ditingkatkan dengan selalu memberikan informasi jasa yang efektif kepada nasabah atau calon nasabahnya
4. Kemampuan reaksi dapat ditingkatkan dengan selalu menyelesaikan permasalahan nasabah dengan cepat dan tepat
5. Komunikasi dapat ditingkatkan dengan selalu menjaga komunikasi yang baik dengan nasabahnya, serta selalu dapat mendengarkan pendapat nasabahnya
6. Kemampuan memahami pelanggan dapat ditingkatkan dengan selalu mengerti dan memahami kebutuhan nasabahnya



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku:

- Davis, Keith, dan Newstorm. 1996. *Perilaku Dalam Organisasi. Edisi Tujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Dessler, Gary. 1995. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: Indeks.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1996. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Public Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Kreitner & Kinicki. 2005. *Perilaku Organisasi, Buku 1 dan 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kumorotomo, W. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hambadi. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkuprawira. 2004. *Manajemen SDM Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Robbins, SP., dan Judge. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2007. *Perilaku Organisasi Edisi Revisi*. Jakarta: Salemba Empat.

- Robbins. 2009. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schein, Edgar H. 2008. *Organizational Culture and Leadership, Third Edition*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Siagian, Sondang P. 1996. *Organisasi dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- _____. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sudarminto. 2002. *Kiat Meningkatkan Naluri Menjual Jasa, Teori & Praktek*. Jakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprayogi, Yogi Sugandi. 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syafie, Inu Kencana. 2004. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Mandar.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Terry, George. 2005. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Usman, Husaini. 2006. *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wayne K Hoy & Cecilg. Miskel. 1982. *Educational Administration: Teory Research and Practice*.

Wijayanti, Irine Diana Sari. 2008. *Manajemen*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler. 2006. *Service Marketing-Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

_____. 2009. *Service Marketing-Integrating Customer Focus Across the Firm 4th Edition*. New York: McGraw-Hill.

Jurnal Penelitian / Karya Ilmiah:

Diandra Gabriela Nelwan, William Agustinus Areros, Jhony Revo Elia Tampi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 5 No. 1*. e-ISSN: 2655-206X; p-ISSN: 2338-9605.

Hanin Welinda. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kendal. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 5 No. 3*.

Januar Efendi Panjaitan. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang Bandung. *Jurnal Penelitian Manajemen Vol. 11. No. 2*.

Raja Ingot Pardede. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Sidikalang. *Tesis Manajemen Universitas Terbuka*.

Sally Garar Murti, Edy Yulianto, Kadarisman Hidayat. 2013. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan). *Jurnal Penelitian Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang Vol. 5 No. 1*.

Dokumen:

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.