

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank BRI (Persero) Kantor Cabang Kota Bumi

1. Sejarah Singkat PT. Bank BRI (Persero)

Bank Rakyat Indonesia adalah bank pemerintah yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Pokok Nomor 14 Tahun 1967. Bank Rakyat Indonesia pertama kali berdiri pada masa kolonial Belanda yang bertempat di Purwokerto Jawa Tengah pada tanggal 16 Desember 1985 oleh Raden Aryo Wiraatmadja beserta kawan-kawannya dengan nama “*De Poerwokertosch Help en Spaar Bank Der Inlansche Bestuur Ambtenarau*” atau bank bantuan dan simpanan milik kaum priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi) sebagai bank yang lebih dikenal dengan nama Bank Priyayi Purwokerto. Untuk mengenang sejarah Bank Rakyat Indonesia maka berdasarkan surat keputusan Bank BRI No.5.G7-DIR/12/1982 tanggal 2 desember 1982, ditentukan hari jadi Bank Rakyat Indonesia adalah 16 Desember 1985.

(Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara Tahun 2010)

Sebelum Proklamasi Kemerdekaan, bank ini telah beberapa kali mengalami perubahan nama menjadi *De Poerketosche Help Spaart -en Landboun Credit Bank*. Selajutnya *De Poerketoshe Help Spaart-en Landboun Credit Bank* yang

dikenal masyarakat sebagai *Volks Bank* (Bank Rakyat). Pada tahun 1912 berubah menjadi *Central Kas Voo Volk Bank* (AVB) yang pada penjajahan Jepang pada tahun 1942 berubah menjadi *Syomin Ginko*. Pada periode setelah kemerdekaan Republik Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1946 disebutkan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia adalah sebagai bank pemerintah pertama di Indonesia. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1949, kegiatan Bank Rakyat Indonesia berhenti untuk sementara waktu dan bank mulai aktif kembali setelah perjanjian *Renville* pada tahun 1949, dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

(Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara Tahun 2010)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 tahun 1967 tentang Pokok Perbankan dan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968 tentang Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia, Cabang dua bidang rural dan ekspor-impor dipisahkan menjadi dua, yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia, selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 tahun 1960, menetapkan lagi tugas-tugas pokok Bank Rakyat Indonesia sebagai bank umum.

Sejak Agustus 1992, berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 1992, status Bank Rakyat Indonesia berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang kepemimpinannya masih 100 % di tangan pemerintah. Bank Rakyat Indonesia berkembang hingga saat ini. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara memiliki tugas pokok melakukan usaha

yang diarahkan kepada perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional. Selain itu untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan di segala bidang dan sebagai salah satu sumber pendapatan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

(Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara Tahun 2010)

2. Visi dan Misi PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kotabumi

Sejalan dengan perkembangan kegiatan perekonomian dan perbankan, guna meningkatkan permodalan bank, daya saing, perluasan produk dan usaha bank serta dalam rangka memberi kesempatan pada masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pemilikan saham, dengan tetap memperhatikan fungsinya sebagai Bank Umum. Guna mensinergikan kedua sisi tersebut, PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara. telah mencanangkan visi yaitu: “Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah”

(Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara Tahun 2010)

Misi PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- b) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

- c) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.

(Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara Tahun 2010)

3. Susunan Organisasi dan Uraian Tugas

Susunan organisasi diperlukan sebagai pedoman atau landasan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam suatu organisasi, karena dalam struktur organisasi ini jabatan tugas dan wewenang serta siapa yang menjabatnya. Struktur organisasi merupakan kerangka hubungan satuan-satuan organisasi yang didalamnya terdapat pejabat, tugas serta wewenang yang masing-masing mempunyai peranan tertentu dalam kesatuan yang utuh.

Adapun susunan organisasi dan uraian tugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara adalah sebagai berikut:

a. Kepala Cabang

Uraian tugasnya adalah dalam bidang sebagai berikut:

- 1) Simpanan, yaitu mengembangkan dan menggali sumber-sumber dana, melakukan wawancara dan mengikuti perkembangan nasabah.
- 2) Jasa, yaitu bertanggung jawab atas kelancaran pelayanan transfer.
- 3) Pinjaman, yaitu memeriksa dan menyetujui kelengkapan berkas sebelum memutuskan pemberian kredit, memutuskan pinjaman dalam batas kewenangan permintaan pinjaman, memeriksa dan menandatangani kartu pinjaman serta memantau pinjaman selama pinjaman tersebut berjalan.

- 4) Kas dan pembukuan, Kepala Cabang melakukan pemeriksaan terhadap bukti transaksi, merencanakan penutupan akhir bulan tepat pada waktunya, bertanggung jawab terhadap penyimpanan uang dalam brankas dan terhadap pengeluaran uang dalam brankas selama hari kerja dan bertanggung jawab dalam menentukan petugas yang berhubungan dengan uang dengan cara yang aman dan cepat di bawah ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Administrasi, yaitu menandatangani surat keluar, salinan rekening, nota-nota dan surat-surat lainnya, bertanggung jawab atas kelancaran laporan dan bertanggung jawab pada pemeliharaan pekerja register.

b. Pelaksana Lapangan (Mantri)

Uraian tugasnya adalah dalam bidang sebagai berikut:

- 1) Simpanan, yaitu mencari dan menggali sumber dana serta memberikan informasi-informasi kepada nasabah atau masyarakat dalam rangka pengembangan dana.
- 2) Pinjaman, yaitu memeriksa dan menyiapkan permohonan pinjaman untuk mendapatkan putusan, memantau jalannya usaha nasabah selama masa pinjaman dan melaksanakan pembinaan dan penagihan.

c. Pemegang Buku (*Deskman*)

Uraian tugasnya adalah dalam bidang sebagai berikut:

- 1) Simpanan, yaitu melayani dan memberikan penjelasan terhadap nasabah penyimpanan, membantu nasabah dalam setiap proses pembukaan rekening penyetoran maupun pengambilan uang.

- 2) Jasa, yaitu melayani permohonan nasabah terhadap jasa bank berupa transfer, menyiapkan korespondensi dengan cabang atau bank lainnya dalam rangka pelayanan jasa.
- 3) Pinjaman, yaitu memproses pinjaman dengan menyiapkan berkas, register pinjaman dan menyiapkan dokumen, meneliti dan memastikan bahwa syarat-syarat yang telah dilengkapi boleh dipenuhi sebelum penanda tanganannya, menyiapkan kartu pinjaman dan kuitansi untuk realisasi pinjaman dan melayani pembayaran angsuran dan bunga serta melakukan perhitungan.
- 4) Pembukuan, yaitu bertanggung jawab terhadap setiap kebenaran pembukuan seperti angsuran dan bunga pinjaman, setoran simpanan dan transfer serta berwenang melakukan pembukuan sesuai bukti.

d. Administrasi

Uraian tugasnya adalah menyiapkan formulir-formulir dan register dalam rangka pengolahan pinjaman, simpanan, jasa bank, dan titipan; menyiapkan nota-nota antar cabang dalam rangka pembayaran transfer dan jasa bank lainnya dan berwenang mempertahankan nasabah yang aktif.

e. Teller (Kasir)

Uraian tugasnya adalah dalam bidang sebagai berikut:

- 1) Pinjaman, simpanan dan jasa. Teller bertanggung jawab atas pembayaran dan penerimaan uang bank baik dalam pelayanan, pinjaman, simpanan maupun jasa lainnya.

- 2) Pembukuan, bertanggung jawab atas kebenaran pengisian bukti kas, bertanggung jawab atas kebenaran pencatatan transaksi dan bertanggung jawab atas pengurusan kas.
- 3) Administrasi, Teller membuat bukti setoran dan tambahan kas serta membuat nota keseimbangan.

(Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara Tahun 2010)

B. Karakteristik Responden

Responden penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara yang berjumlah 93 orang. Selanjutnya akan dideskripsikan identitas responden menurut jenis kelamin, kelompok umur, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama menjadi nasabah.

1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Untuk mengetahui identitas responden menurut jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	58	62,37
Perempuan	35	37,63
Jumlah	93	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 58 responden (62,37%) berjenis kelamin laki-laki dan 35 responden (37,63%) berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian maka sebagian besar nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara berjenis kelamin laki-laki.

2. Identitas Responden Menurut Kelompok Umur

Untuk mengetahui identitas responden menurut kelompok umur, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Identitas Responden Menurut Kelompok Umur

Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase
50 Tahun ke atas	12	12.90
40 - 49 Tahun	28	30.11
30 – 39 Tahun	34	36.56
20 – 29 Tahun	19	20.43
Jumlah	93	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 12 responden (12,90%) berusia 50 tahun ke atas, sebanyak 28 responden (30,11%) berusia antara 40-49 tahun, sebanyak 34 responden (36,56%) berusia antara 30-39 tahun dan sebanyak 19 responden (20,43%) berusia antara 20-29 tahun. Dengan demikian maka sebagian besar nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara berusia antara 30-39 tahun.

3. Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui identitas responden menurut pendidikan terakhir, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
Lulus Program Sarjana	17	18,28
Lulus Program Diploma	14	15,05
Lulus SMA/Sederajat	39	41,94
Lulus SMP/Sederajat	16	17,20
Lulus SD/Sederajat	7	7,53
Jumlah	93	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa 17 responden (18,28%) berpendidikan Sarjana, 14 responden (15,05%) berpendidikan Diploma, sebanyak 39 responden (41,94%) berpendidikan SMA/Sederajat, 16 responden (17,20%) berpendidikan SMP/Sederajat dan responden (7,53%) berpendidikan SD/Sederajat. Dengan demikian, sebagian besar nasabah PT. BRI Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara berpendidikan SMA Sederajat.

4. Identitas Responden Menurut Pekerjaan

Untuk mengetahui identitas responden menurut pekerjaan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Identitas Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS	14	15.05
Pegawai/Karyawan Swasta	18	19.35
Wiraswasta	29	31.18
Ibu Rumah Tangga	13	13.98
Petani	12	12.90
Mahasiswa	7	7.53
Jumlah	93	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 14 responden (15,05%) bekerja sebagai PNS, sebanyak 18 responden (19,35%) bekerja sebagai Pegawai Swasta, sebanyak 29 responden (31,18%) bekerja sebagai Wiraswasta, sebanyak 13 responden (13,98%) adalah ibu rumah tangga, sebanyak 12 responden (12,90%) bekerja sebagai petani dan sebanyak 7 responden (7,53%) adalah mahasiswa. Dengan demikian maka sebagian besar nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara bekerja sebagai wiraswasta.

5. Identitas Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah

Untuk mengetahui identitas responden menurut lama menjadi nasabah, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Identitas Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah	Frekuensi	Persentase
6 Tahun atau lebih	17	18,28
4 s.d < 6 tahun	21	22,58
2 s.d < 4 tahun	36	38,71
< 2 Tahun	19	20,43
Jumlah	93	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 17 responden (18,28%) telah menjadi nasabah selama 6 tahun atau lebih, sebanyak 21 responden (22,58%) telah menjadi nasabah selama 4 s.d. < 6 tahun, sebanyak 36 responden (38,71%) telah menjadi nasabah selama 2 s.d. < 4 tahun dan sebanyak 19 responden (20,43%) telah menjadi nasabah selama < 2 tahun. Dengan demikian maka sebagian besar responden telah menjadi nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. selama 2 s.d. < 4 tahun

C. Analisis *Expected service*

Pelayanan yang diharapkan (*expected service*) merupakan ekspektasi atau harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara. Hal ini diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan karyawan bank dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada nasabah, dengan deskripsi sebagai berikut:

- a. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi

Tabel 8. Ketanggapan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Membantu Nasabah Yang Mengalami Kesulitan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	20	100	21,51
B	Diharapkan	54	216	58,06
C	Cukup Diharapkan	19	57	20,43
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	373	100.00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 20 responden (21,25%) mengharapkan ketanggapan Karyawan BRI dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi, sebanyak 54 responden (58,06%) mengharapkan ketanggapan Karyawan BRI dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi dan sebanyak 19 responden (20,43%) cukup mengharapkan ketanggapan

Karyawan BRI dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 373.

Data di atas menunjukkan bahwa ketanggapan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam membantu kesulitan yang dihadapi ketika melakukan transaksi merupakan faktor yang diharapkan oleh nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian responden menjadi nasabah yaitu 2 - 4 tahun, sehingga mereka mengharapkan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi lebih tanggap dalam membantu kesulitan yang mereka hadapi ketika bertransaksi. Selain itu dapat pula berhubungan dengan kelompok umur sebagian besar responden yang berada pada usia 30-39 tahun, yang menggambarkan pada usia tersebut mereka bisa dengan tanggap memberikan bantuan kepada orang lain, sehingga mereka mengharapkan hal yang sama dari karyawan BRI Cabang Kota Bumi.

- b. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa harus dimintai bantuan

Tabel 9. Ketanggapan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Membantu Nasabah yang Mengalami Kesulitan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	22	110	23,66
B	Diharapkan	39	156	41,94
C	Cukup Diharapkan	32	96	34,41
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	362	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 22 responden (23,66%) sangat mengharapkan ketanggapan Karyawan BRI dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa harus dimintai bantuan, sebanyak 39 responden (41,94%) mengharapkan ketanggapan Karyawan BRI dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa harus dimintai bantuan dan sebanyak 32 responden (34,41%) cukup mengharapkan ketanggapan Karyawan BRI dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa harus dimintai bantuan. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 362.

Data di atas menunjukkan bahwa ketanggapan Karyawan BRI dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa harus dimintai bantuan merupakan faktor yang diharapkan oleh nasabah dalam pelayanan. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian responden menjadi nasabah yaitu 2 - 4 tahun, sehingga mereka mengharapkan adanya peningkatan pelayanan dari Karyawan BRI Cabang Kota Bumi lebih tanggap dalam membantu tanpa dimintai bantuan oleh nasabah. Selain itu dapat pula berhubungan dengan kelompok umur sebagian besar responden yang berada pada usia 30-39 tahun, yang menggambarkan pada usia tersebut mereka bisa dengan tanggap memberikan bantuan kepada orang lain meskipun tanpa dimintai bantuan. Selain itu dikaitkan dengan jenis kelamin responden yang mayoritas laki-laki maka harapan tersebut tidak berlebihan, karena nasabah berjenis kelamin laki-laki menganggap karyawan dapat memberikan bantuan meskipun tanpa diminta.

- c. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi

Tabel 10. Kecepatan Pelayanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi Kepada Nasabah

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	27	135	29,03
B	Diharapkan	49	196	52,69
C	Cukup Diharapkan	17	51	18,28
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	382	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 27 responden (29,03%) sangat mengharapkan kecepatan pelayanan Karyawan BRI kepada nasabah ketika melakukan transaksi, sebanyak 49 responden (52,69%) mengharapkan kecepatan pelayanan Karyawan BRI kepada nasabah ketika melakukan transaksi dan sebanyak 17 responden (18,28%) cukup mengharapkan kecepatan pelayanan Karyawan BRI kepada nasabah ketika melakukan transaksi. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 382.

Data di atas menunjukkan bahwa faktor kecepatan pelayanan oleh Karyawan BRI merupakan hal yang diharapkan oleh nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar nasabah yang sebagian besar adalah laki-laki, di mana mereka akan merasa lebih senang apabila dilayani secara lebih cepat. Dapat pula berkaitan dengan jenis pekerjaan sebagian besar responden yang sebagian besar adalah

wiraswasta, sehingga dengan cepatnya pelayanan di Bank maka mereka akan dengan cepat pula mengerjakan pekerjaan mereka masing-masing. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pendidikan sebagian besar responden, yang sebagian besar lulusan SMA/Sederajat, di mana mereka mengharapkan pelayanan secara cepat dari Karyawan BRI.

- d. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas

Tabel 11. Penyampaian Informasi Mengenai Perbankan Secara Jelas oleh Karyawan BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	23	115	24,73
B	Diharapkan	44	176	47,31
C	Cukup Diharapkan	26	78	27,96
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	369	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 23 responden (24,73%) sangat responden sangat mengharapkan penyampaian informasi mengenai perbankan secara jelas oleh Karyawan BRI, sebanyak 44 responden (47,31%) mengharapkan penyampaian informasi mengenai perbankan secara jelas oleh Karyawan BRI dan sebanyak 26 responden (27,96%) cukup mengharapkan penyampaian informasi mengenai perbankan secara jelas oleh Karyawan BRI. Data di atas menunjukkan bahwa faktor kejelasan penyampaian informasi dalam pelayanan merupakan hal yang diharapkan oleh responden. Hasil penjumlahan pada

kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 369.

Data di atas menunjukkan bahwa nasabah mengharapkan penyampaian informasi mengenai perbankan secara jelas oleh Karyawan BRI. Hal ini dapat berkaitan dengan latar belakang pendidikan sebagian besar responden yaitu lulusan SMA/Sederajat, sehingga mereka mengharapkan informasi secara jelas dan akurat agar dapat memahami hal-hal yang terkait dengan pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu sebagai wiraswasta, yang jarang melakukan komunikasi secara formal dengan melaksanakan pekerjaannya, sehingga penjelasan-penjelasan dari Karyawan BRI secara formal dan jelas sangat mereka harapkan agar dapat mengerti dan memahami berbagai hal yang harus mereka lakukan dalam pelayanan bank.

- e. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci

Tabel 12. Penyampaian Informasi Mengenai Perbankan Secara Terperinci oleh Karyawan BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	17	85	18,28
B	Diharapkan	54	216	58,06
C	Cukup Diharapkan	22	66	23,66
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	367	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 17 responden (18,82%) sangat mengharapkan penyampaian informasi mengenai perbankan secara terperinci oleh Karyawan BRI kepada nasabah, sebanyak 54 responden (58,06%) mengharapkan penyampaian informasi mengenai perbankan secara terperinci oleh Karyawan BRI kepada nasabah dan sebanyak 22 responden (23,66%) cukup mengharapkan penyampaian informasi mengenai perbankan secara terperinci oleh Karyawan BRI kepada nasabah. Data di atas menunjukkan bahwa faktor penyampaian informasi mengenai perbankan secara terperinci oleh Karyawan BRI merupakan hal yang diharapkan nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 367.

Data di atas menunjukkan bahwa nasabah mengharapkan penyampaian informasi mengenai perbankan secara terperinci oleh Karyawan BRI. Hal ini dapat berkaitan dengan latar belakang pendidikan sebagian besar responden yaitu lulusan SMA/Sederajat, sehingga mereka mengharapkan informasi secara terperinci agar dapat memahami hal-hal yang terkait dengan pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu sebagai wiraswasta, yang jarang melakukan komunikasi secara formal dengan melaksanakan pekerjaannya, sehingga dengan terperincinya penjelasan-penjelasan dari Karyawan BRI mereka akan dapat mengerti dan memahami berbagai hal yang harus mereka lakukan dalam pelayanan bank.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah sikap tanggap karyawan bank dalam memberikan pelayanan secara akurat kepada seluruh nasabah, dengan deskripsi sebagai berikut:

- a. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/ tepat

Tabel 13. Pelayanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi kepada Nasabah Secara Akurat/Tepat

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	19	95	20,43
B	Diharapkan	44	176	47,31
C	Cukup Diharapkan	30	90	32,26
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	361	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 19 responden (20,43%) sangat mengharapkan pelayanan secara akurat/tepat dari Karyawan BRI, sebanyak 44 responden (47,31%) mengharapkan secara akurat/tepat dari Karyawan BRI dan sebanyak 30 responden (32,26%) cukup mengharapkan secara akurat/tepat dari Karyawan BRI. Data di atas menunjukkan bahwa faktor keakuratan atau ketepatan pelayanan oleh Karyawan BRI Cabang Kota Bumi merupakan hal yang diharapkan oleh nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 361.

Data di atas menunjukkan bahwa faktor pelayanan secara akurat/tepat dari Karyawan BRI merupakan hal yang diharapkan nasabah. Hal ini dapat berhubungan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan adanya peningkatan pelayanan secara akurat dan tepat. Dapat pula berkaitan dengan usia sebagian besar responden yaitu 30-39 tahun, yang pada usia ini mereka dapat melakukan pekerjaan secara cepat dan tepat, sehingga mereka mengharapkan hal yang sama dari karyawan BRI. Selain itu dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar responden yaitu laki-laki, yang dapat mengerjakan sesuatu secara cepat dan tepat, sehingga dapat dimengerti apabila mereka mengharapkan hal yang sama dari karyawan BRI Cabang Kotabumi.

- b. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membeda-bedakan status atau latar belakang nasabah

Tabel 14. Pelayanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi Tanpa Membeda-Bedakan Nasabah

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	16	80	17,20
B	Diharapkan	55	220	59,14
C	Cukup Diharapkan	22	66	23,66
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	366	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 16 responden (17,20%) sangat mengharapkan pelayanan yang sama oleh Karyawan BRI tanpa membeda-bedakan status atau latar belakang nasabah, sebanyak 55 responden (59,14%) mengharapkan pelayanan yang sama oleh Karyawan BRI tanpa membeda-bedakan status atau latar belakang nasabah dan sebanyak 22 responden (23,66%) cukup mengharapkan pelayanan yang sama oleh Karyawan BRI tanpa membeda-bedakan status atau latar belakang nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 366.

Data di atas menunjukkan bahwa faktor pelayanan yang sama oleh Karyawan BRI tanpa membeda-bedakan status atau latar belakang nasabah adalah hal yang diharapkan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan latar belakang pendidikan sebagian besar nasabah, yaitu lulusan SMA Sederajat, sehingga mereka merasa tidak dibeda-bedakan dengan nasabah lain yang berpendidikan lebih tinggi. Dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin responden, di mana mereka tidak mau dibeda-bedakan pelayanannya dengan nasabah lain yang berjenis kelamin perempuan. Selain itu dapat pula berkaitan dengan lamanya responden menjadi nasabah yang sebagian besar mencapai 2-4 tahun, dan tentunya mereka mengharapkan pelayanan yang sama dengan nasabah lain, baik yang telah lama menjadi nasabah atau yang baru menjadi nasabah.

- c. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus melakukan pelayanan tanpa kesalahan

Tabel 15. Pelayanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi Harus Melakukan Pelayanan Tanpa Kesalahan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	20	100	21,51
B	Diharapkan	52	208	55,91
C	Cukup Diharapkan	21	63	22,58
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	371	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 20 responden (21,51%) sangat mengharapkan Karyawan BRI melakukan pelayanan tanpa kesalahan, sebanyak 52 responden (55,91%) mengharapkan Karyawan BRI melakukan pelayanan tanpa kesalahan dan sebanyak 21 responden (22,58%) cukup mengharapkan Karyawan BRI melakukan pelayanan tanpa kesalahan. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 371.

Data di atas menunjukkan bahwa faktor pemberian layanan tanpa kesalahan oleh Karyawan BRI merupakan hal yang diharapkan. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya nasabah menjadi responden yang sebagian besar telah mencapai 2-4 tahun, sehingga pelayanan tanpa kesalahan adalah suatu keharusan. Dapat pula berkaitan dengan usia sebagian besar responden yaitu 30-34 tahun, di mana pada usia ini seseorang dapat bekerja secara produktif dan tepat.

- d. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus bersikap penuh simpatik kepada nasabah

Tabel 16. Sikap Simpatik Karyawan BRI Cabang Kota Bumi Ketika Melayani Nasabah

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	19	95	20,43
B	Diharapkan	50	200	53,76
C	Cukup Diharapkan	24	72	25,81
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	367	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 19 responden (20,43%) sangat mengharapkan sikap simpatik Karyawan BRI Cabang Kota Bumi ketika melayani nasabah, sebanyak 50 responden (53,76%) mengharapkan sikap simpatik Karyawan BRI Cabang Kota Bumi ketika melayani nasabah dan sebanyak 24 responden (25,81%) cukup mengharapkan sikap simpatik Karyawan BRI Cabang Kota Bumi ketika melayani nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 367.

Data di atas menunjukkan bahwa faktor sikap simpatik Karyawan BRI Cabang Kota Bumi ketika melayani nasabah merupakan hal yang diharapkan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya responden menjadi nasabah, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat lebih simpatik dalam memberikan pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan nasabah yang sebagian besar adalah wiraswasta, sehingga

mereka mengharapkan pelayanan yang simpatik dan berkesan agar mereka dapat menerapkan pelayanan tersebut dalam bidang pekerjaan informal yang mereka tekuni. Selain itu dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar responden yang yaitu laki-laki, di mana dengan pelayanan yang simpatik maka mereka akan terkesan dan setia menjadi nasabah,

- e. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi

Tabel 17. Ketanggapan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Memenuhi Kebutuhan Nasabah

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	19	95	20,43
B	Diharapkan	51	204	54,84
C	Cukup Diharapkan	23	69	24,73
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	368	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 19 responden (20,43%) sangat mengharapkan ketanggapan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memenuhi kebutuhan nasabah ketika bertransaksi, sebanyak 51 responden (54,84%) mengharapkan ketanggapan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memenuhi kebutuhan nasabah ketika bertransaksi dan sebanyak 23 responden (24,73%) cukup mengharapkan ketanggapan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memenuhi kebutuhan nasabah ketika bertransaksi. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 368.

Data di atas menunjukkan bahwa faktor ketanggapan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memenuhi kebutuhan nasabah ketika bertransaksi adalah hal yang diharapkan nasabah. Hal ini dapat berhubungan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan adanya peningkatan pelayanan yaitu dengan memenuhi kebutuhan nasabah. Dapat pula berkaitan dengan usia sebagian besar responden yaitu 30-39 tahun, yang pada usia ini mereka dapat memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga mereka mengharapkan hal yang sama dari karyawan BRI. Selain itu dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar responden yaitu laki-laki, yang dapat memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga dapat dimengerti apabila mereka mengharapkan hal yang sama dari karyawan BRI Cabang Kotabumi.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan Bank dan karyawan dalam memberi jaminan dan kepercayaan pada nasabah, dengan deskripsi sebagai berikut:

- a. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan

Tabel 18. Pengetahuan yang baik Karyawan BRI Cabang Kota Bumi Terhadap Jenis Layanan Dan Produk Perbankan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	13	65	13,98
B	Diharapkan	57	228	61,29
C	Cukup Diharapkan	23	69	24,73
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	362	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 13 responden (13,98%) sangat mengharapkan pengetahuan yang baik oleh Karyawan BRI Cabang Kota Bumi terhadap jenis layanan dan produk perbankan, sebanyak 57 responden (61,29%) mengharapkan pengetahuan yang baik Karyawan BRI Cabang Kota Bumi terhadap jenis layanan dan produk perbankan, dan sebanyak 23 responden (24,73%) cukup mengharapkan pengetahuan yang baik Karyawan BRI Cabang Kota Bumi terhadap jenis layanan dan produk perbankan. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 362.

Data di atas menunjukkan bahwa faktor pengetahuan yang baik Karyawan BRI Cabang Kota Bumi terhadap jenis layanan dan produk perbankan merupakan hal yang diharapkan nasabah. Hal ini dapat berhubungan dengan latar belakang pendidikan sebagian besar responden yaitu lulusan SMA/Sederajat, sehingga mereka mengharapkan karyawan memiliki pengetahuan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu sebagai wiraswasta, yang jarang melakukan komunikasi secara formal dengan melaksanakan pekerjaannya, sehingga dengan adanya pengetahuan yang baik dari Karyawan BRI mereka akan dapat menerima dan mengerti berbagai hal yang harus mereka lakukan dalam pelayanan bank.

- b. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

Tabel 19. Keramah Tamahan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Memberikan Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	16	80	17,20
B	Diharapkan	54	216	58,06
C	Cukup Diharapkan	23	69	24,73
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	365	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 16 responden (17,20%) sangat mengharapkan keramah tamahan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memberikan pelayanan, sebanyak 54 responden (58,06%) mengharapkan keramah tamahan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memberikan pelayanan dan sebanyak 23 responden (24,73%) cukup mengharapkan keramah tamahan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memberikan pelayanan. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 365.

Data di atas menunjukkan bahwa faktor keramah tamahan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memberikan pelayanan adalah hal yang diharapkan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya responden menjadi nasabah, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat lebih ramah dalam memberikan pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan nasabah yang sebagian besar adalah wiraswasta, sehingga

mereka mengharapkan pelayanan yang ramah dan berkesan agar mereka dapat menerapkan pelayanan tersebut dalam bidang pekerjaan informal yang mereka tekuni. Selain itu dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar responden yang yaitu laki-laki, di mana dengan pelayanan yang simpatik maka mereka akan terkesan dan setia menjadi nasabah.

- c. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

Tabel 20. Kesopanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Memberikan Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	19	95	20,43
B	Diharapkan	46	184	49,46
C	Cukup Diharapkan	28	84	30,11
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	362	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 19 responden (20,43%) sangat mengharapkan kesopanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memberikan pelayanan, sebanyak 46 responden (49,46%) mengharapkan kesopanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memberikan pelayanan dan sebanyak 28 responden (30,11%) cukup mengharapkan kesopanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memberikan pelayanan. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 362.

Data di atas menunjukkan bahwa faktor kesopanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memberikan pelayanan adalah hal yang diharapkan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya responden menjadi nasabah, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat lebih sopan dalam memberikan pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan nasabah yang sebagian besar adalah wiraswasta, sehingga mereka mengharapkan pelayanan yang sopan dan berkesan agar mereka dapat menerapkan pelayanan tersebut dalam bidang pekerjaan informal yang mereka tekuni. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pendidikan sebagian besar responden yaitu SMA, dengan adanya kesopanan karyawan BRI yang umumnya lebih tinggi dari mereka maka mereka akan merasa lebih dihargai sebagai nasabah.

- d. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah

Tabel 21. Keterampilan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Memberikan Informasi Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	16	80	17,20
B	Diharapkan	53	212	56,99
C	Cukup Diharapkan	24	72	25,81
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	364	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 53 responden (56,99%) sangat mengharapkan keterampilan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memberikan informasi pelayanan, sebanyak 53 responden

(56,99%) mengharapkan keterampilan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memberikan informasi pelayanan dan sebanyak 24 responden (25,81%) cukup mengharapkan keterampilan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus dalam memberikan informasi pelayanan. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 364.

Data di atas menunjukkan bahwa faktor keterampilan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus terampil dalam memberikan informasi pelayanan adalah hal yang diharapkan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya responden menjadi nasabah, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat lebih terampil dalam memberikan informasi pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan nasabah yang sebagian besar adalah wiraswasta, sehingga mereka mengharapkan keterampilan karyawan dalam penyampaian informasi serta dapat pula berkaitan dengan pendidikan sebagian besar responden yaitu SMA, sehingga dengan adanya keterampilan karyawan BRI dalam memberikan informasi maka nasabah akan dapat lebih cepat menerima dan memahami informasi yang disampaikan dalam pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar responden yaitu laki-laki, di mana mereka dapat mengerjakan sesuatu secara terampil, sehingga dapat memuaskan orang lain yang mereka layani.

- e. BRI Cabang Kota Bumi harus menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang

Tabel 22. Kepercayaan Terhadap BRI Cabang Kota Bumi Sebagai Tempat Penyimpanan Uang

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	16	80	17,20
B	Diharapkan	47	188	50,54
C	Cukup Diharapkan	30	90	32,26
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	358	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 16 responden (17,20%) sangat mengharapkan BRI Cabang Kota Bumi menjadi tempat yang terpercaya dan aman untuk menyimpan uang, sebanyak 47 responden (50,54%) mengharapkan BRI Cabang Kota Bumi menjadi tempat yang terpercaya dan aman untuk menyimpan uang dan sebanyak 30 responden (32,26%) cukup mengharapkan BRI Cabang Kota Bumi menjadi tempat yang terpercaya dan aman untuk menyimpan uang, Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 358.

Data di atas menunjukkan bahwa nasabah memiliki kepercayaan terhadap BRI Cabang Kota Bumi sebagai tempat yang terpercaya dan aman untuk menyimpan uang. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya responden menjadi nasabah, sehingga kepercayaan pada Bank merupakan hal mutlak. Selain itu dapat pula berkaitan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana dengan adanya kepercayaan ini maka mereka akan merasa aman dan nyaman dalam menyimpan uang mereka di Bank.

4. Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) adalah kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian dan memenuhi kebutuhan nasabah, dengan deskripsi berikut:

- a. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi

Tabel 23. Perhatian Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	16	80	17,20
B	Diharapkan	46	184	49,46
C	Cukup Diharapkan	31	93	33,33
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	357	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 16 responden (17,20%) sangat mengharapkan perhatian Karyawan BRI Cabang Kota Bumi ketika sedang melakukan transaksi, sebanyak 46 responden (49,46%) mengharapkan perhatian Karyawan BRI Cabang Kota Bumi ketika sedang melakukan transaksi dan sebanyak 31 responden (33,33%) cukup mengharapkan perhatian Karyawan BRI Cabang Kota Bumi ketika sedang melakukan transaksi. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 357.

Data di atas menunjukkan bahwa perhatian pegawai yang melayani nasabah ketika bertransaksi merupakan hal yang diharapkan. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah

yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat lebih memberikan perhatian dalam pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan pendidikan sebagian besar responden yaitu SMA, sehingga dengan adanya perhatian karyawan BRI dalam memberikan pelayanan maka nasabah tidak akan melakukan kesalahan dalam bertransaksi. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana mereka semestinya mendapatkan perhatian dalam pelayanan karena jarang melakukan aktivitas-aktivitas atau pekerjaan formal seperti perbankan.

- b. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus mampu memahami kebutuhan nasabah

Tabel 24. Kemampuan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Memahami Kebutuhan Nasabah

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	26	130	27,96
B	Diharapkan	44	176	47,31
C	Cukup Diharapkan	23	69	24,73
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	375	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 26 responden (27,96%) sangat mengharapkan adanya pemahaman Karyawan BRI Cabang Kota Bumi terhadap kebutuhan nasabah, sebanyak 44 responden (47,31%) mengharapkan adanya pemahaman Karyawan BRI Cabang Kota Bumi terhadap kebutuhan nasabah dan sebanyak 23 responden (24,73%) cukup mengharapkan adanya pemahaman Karyawan BRI Cabang Kota Bumi terhadap kebutuhan nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot

yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 375.

Data di atas menunjukkan bahwa faktor pemahaman pegawai dalam melayani nasabah merupakan hal yang diharapkan. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat lebih memahami hal-hal yang mereka butuhkan dalam transaksi perbankan. Dapat pula berkaitan dengan pendidikan sebagian besar responden yaitu SMA, sehingga dengan adanya pemahaman karyawan BRI dalam memenuhi kebutuhan nasabah maka nasabah akan merasa terpuaskan dan mendapat pelayanan yang maksimal. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana karyawan diharapkan memiliki pemahaman untuk melayani mereka, karena pekerjaan yang biasa mereka tekuni lebih bersifat nonformal dibandingkan dengan pekerjaan dalam dunia perbankan.

- c. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah

Tabel 25. Kenyamanan Nasabah dalam Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	23	115	24,73
B	Diharapkan	49	196	52,69
C	Cukup Diharapkan	21	63	22,58
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	374	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 23 responden (24,73%) sangat mengharapkan kenyamanan pelayanan dari Karyawan BRI Cabang Kota Bumi, sebanyak 49 responden (52,69%) sangat mengharapkan kenyamanan pelayanan dari Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dan sebanyak 21 responden (22,58%) cukup mengharapkan kenyamanan pelayanan dari Karyawan BRI Cabang Kota Bumi. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 374.

Data di atas menunjukkan bahwa faktor kenyamanan pelayanan juga merupakan bagian dari harapan nasabah, sebab dengan adanya kenyamanan maka nasabah akan mendapatkan kepuasan. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan pelayanan yang nyaman dan memuaskan. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, sehingga dengan pelayanan yang nyaman mereka akan semakin tertarik untuk menyimpan dan mempercayakan uang mereka di BRI Cabang Kota Bumi. Selain itu dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar responden yaitu laki-laki yang membutuhkan kenyamanan dalam menerima atau mengerjakan suatu pekerjaan tertentu.

- d. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti

Tabel 26. Penyampaian Informasi Sampai Nabah Benar-Benar Mengerti

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	15	75	16,13
B	Diharapkan	45	180	48,39
C	Cukup Diharapkan	33	99	35,48
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	354	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 45 responden (48,39%) sangat mengharapkan penyampaian informasi oleh Karyawan BRI Cabang Kota Bumi sampai nasabah benar-benar mengerti, sebanyak 45 responden (48,39%) mengharapkan penyampaian informasi oleh Karyawan BRI Cabang Kota Bumi sampai nasabah benar-benar mengerti dan sebanyak 33 responden (35,48%) cukup mengharapkan penyampaian informasi oleh Karyawan BRI Cabang Kota Bumi sampai nasabah benar-benar mengerti. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 354.

Data di atas menunjukkan bahwa nasabah menginginkan adanya penjelasan yang terperinci dari karyawan mengenai berbagai hal yang harus mereka lakukan dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat lebih

jas dan sabar dalam menyampain informasi dalam transaksi perbankan sampai nasabah benar-benar mengerti. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pendidikan sebagian besar responden yaitu SMA, sehingga dengan adanya penyampaian informasi kepada nasabah sampai dengan nasabah benar-benar mengerti maka nasabah akan merasa kebutuhan informasinya terpenuhi dan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana karyawan diharapkan memiliki pemahaman untuk melayani mereka, karena pekerjaan yang biasa mereka tekuni lebih bersifat nonformal dibandingkan dengan pekerjaan dalam dunia perbankan.

- e. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah

Tabel 27. Kesabaran Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Memberikan Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	20	100	21,51
B	Diharapkan	42	168	45,16
C	Cukup Diharapkan	31	93	33,33
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	361	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 42 responden (45,16%) sangat mengharapkan kesabaran Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, sebanyak 42 responden (45,16%) mengharapkn kesabaran Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan sebanyak 31

responden (33,33%) cukup mengharapkan kesabaran Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 361.

Data di atas menunjukkan bahwa nasabah mengharapkan karyawan yang melayani mereka adalah karyawan yang memiliki kesabaran tinggi. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat lebih memberikan pelayanan secara lebih sabar. Dapat pula berkaitan dengan pendidikan sebagian besar responden yaitu SMA, sehingga dengan adanya kesabaran karyawan BRI dalam memberikan pelayanan maka nasabah tidak akan melakukan kesalahan dalam bertransaksi. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana mereka semestinya mendapatkan perhatian dalam pelayanan karena jarang melakukan aktivitas-aktivitas atau pekerjaan formal seperti perbankan, sehingga diperlukan kesabaran tinggi dalam melayani nasabah.

5. Wujud Fisik (*Tangible*)

Wujud Fisik (*Tangible*) adalah tampilan fisik pelayanan karyawan maupun fasilitas Bank, dengan deskripsi sebagai berikut:

- a. Ruang BRI Cabang Kota Bumi harus selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya

Tabel 28. Kebersihan dan Kenyamanannya Ruang Bank BRI

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	16	80	17,20
B	Diharapkan	42	168	45,16
C	Cukup Diharapkan	35	105	37,63
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	353	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 16 responden (17,20%) sangat mengharapkan kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan di BRI Cabang Kota Bumi, sebanyak 42 responden (45,16%) mengharapkan kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan pada BRI Cabang Kota Bumi dan sebanyak 35 responden (37,63%) cukup mengharapkan kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan di BRI Cabang Kota Bumi. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 353.

Data di atas menunjukkan bahwa faktor kebersihan juga menjadi hal yang diperhatikan oleh nasabah, karena akan menunjang kenyamanan pelayanan. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan adanya peningkatan kualitas fisik ruangan pelayan menjadi lebih bersih dan nyaman. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana mereka terbiasa

melakukan aktivitas di luar ruangan, sehingga dengan ruangan yang bersih dan nyaman pada saat mereka melakukan transaksi perbankan maka mereka akan merasa lebih terpuaskan.

- b. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan

Tabel 29 Kerapihan Dan Kepantasan Penampilan Karyawan BRI

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	26	130	27,96
B	Diharapkan	47	188	50,54
C	Cukup Diharapkan	20	60	21,51
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	378	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 26 responden (27,96%) sangat mengharapkan kerapihan dan kepantasan penampilan karyawan BRI Cabang Kota Bumi, sebanyak 47 responden (50,54%) mengharapkan kerapihan dan kepantasan penampilan karyawan BRI Cabang Kota Bumi dan sebanyak 20 responden (21,51%) cukup mengharapkan kerapihan dan kepantasan penampilan karyawan BRI Cabang Kota Bumi. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 378.

Data di atas menunjukkan bahwa penampilan karyawan yang memberikan pelayanan kepada nasabah akan turut menunjang penilaian yang baik nasabah kepada perusahaan. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya

sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat berpenampilan rapih dan pantas dalam melayani mereka. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana mereka terbiasa bekerja dengan mengenakan pakaian nonformal, sehingga dengan adanya karyawan yang berpakaian rapih dan pantas, maka mereka akan merasa dihargai dan akan merasa lebih terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan.

- c. Fasilitas ATM BRI Harus Tersedia Secara Memadai dan Dapat Berfungsi dengan Baik

Tabel 30. Ketersediaan Fasilitas ATM BRI Secara Memadai

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	21	105	22,58
B	Diharapkan	52	208	55,91
C	Cukup Diharapkan	20	60	21,51
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	373	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 21 responden (22,58%) sangat mengharapkan ketersediaan ATM BRI secara memadai, sebanyak 52 responden (55,91%) mengharapkan ketersediaan ATM BRI secara memadai dan sebanyak 20 responden (21,51%) cukup mengharapkan ketersediaan ATM BRI secara memadai. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 373.

Data di atas menunjukkan bahwa fasilitas ATM turut menunjang pelayanan kepada nasabah karena akan mempermudah nasabah untuk menarik uang tanpa harus melalui kasir/teller. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan adanya berbagai fasilitas yang memberikan kemudahan pada mereka dalam menerima layanan dari Bank BRI. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana mereka terbiasa bekerja di luar ruangan dengan mobilitas yang tinggi, sehingga dengan ketersediaan fasilitas ATM yang memadai maka mereka dengan mudah bisa mengambil uang yang mereka butuhkan tanpa melalui kasir/teller di Bank.

- d. BRI Cabang Kota Bumi Harus Memiliki Lokasi yang Strategis Sehingga Dapat Dijangkau Dengan Mudah Oleh Para Nasabah

Tabel 31. Lokasi BRI Cabang Kota Bumi yang Strategis

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	25	125	26,88
B	Diharapkan	51	204	54,84
C	Cukup Diharapkan	17	51	18,28
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	380	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 25 responden (26,88%) sangat mengharapkan lokasi BRI Cabang Kota Bumi yang strategis, sebanyak 51 responden (54,84%) mengharapkan lokasi BRI Cabang Kota Bumi yang strategis dan sebanyak 17 responden (18,28%) menyatakan cukup lokasi BRI Cabang Kota Bumi yang strategis. Hasil

penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 380.

Data di atas menunjukkan bahwa lokasi yang strategis akan memudahkan nasabah mendatangi bank sehingga menjadi harapan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan adanya berbagai kemudahan dalam menerima layanan dari Bank BRI. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana mereka terbiasa bekerja di luar ruangan dengan mobilitas yang tinggi, sehingga dengan terjangkaunya lokasi Bank BRI maka mereka dengan mudah mendatangi bank dan melakukan transaksi perbankan.

- e. Halaman parkir BRI Cabang Kota Bumi harus luas dan dijaga oleh petugas sehingga nasabah merasa aman ketika memarkirkan kendaraan

Tabel 32. Halaman Parkir BRI Cabang Kota Bumi yang Luas dan Dijaga

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	24	120	25,81
B	Diharapkan	52	208	55,91
C	Cukup Diharapkan	17	51	18,28
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	379	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 24 responden (25,81%) sangat mengharapkan adanya petugas yang menjaga halaman parkir kendaraan nasabah pada BRI Cabang Kota Bumi, sebanyak 52 responden (55,91%) mengharapkan adanya petugas yang menjaga halaman parkir kendaraan nasabah pada BRI Cabang Kota Bumi dan

sebanyak 17 responden (18,28%) cukup mengharapkan adanya petugas yang menjaga halaman parkir kendaraan nasabah pada BRI Cabang Kota Bumi. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 379.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah mengharapkan adanya kenyamanan ketika bertransaksi di dalam BRI, karena kendaraan yang mereka bawa akan dijaga oleh petugas. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan adanya berbagai kemudahan dan kenyamanan dalam menerima layanan dari Bank BRI. Selain itu dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar responden yaitu laki-laki, di mana mereka memiliki kewaspadaan yang relatif tinggi dalam menjaga harta benda mereka dan usia sebagian besar responden yaitu 30-39 tahun, di mana mereka masih dalam usia produktif untuk mengamankan harta benda milik mereka.

- f. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi harus mampu memberikan layanan secara profesional

Tabel 33. Profesionalisme Pelayanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	18	90	19,35
B	Diharapkan	41	164	44,09
C	Cukup Diharapkan	34	102	36,56
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
Jumlah		93	356	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 18 responden (19,35%) sangat mengharapkan profesionalisme pelayanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi, sebanyak 41 responden (44,09%) mengharapkan profesionalisme pelayanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dan sebanyak 34 responden (35,56%) cukup mengharapkan profesionalisme pelayanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 356.

Data di atas menunjukkan bahwa profesionalisme karyawan BRI merupakan faktor yang diharapkan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan adanya pelayanan secara lebih profesional. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana mereka terbiasa bekerja secara non formal, sehingga dengan adanya profesionalisme Karyawan BRI maka mereka akan merasa dihargai dan mendapatkan kepuasan. Selain itu dapat pula berkaitan dengan usia sebagian besar responden yaitu 30-39 tahun, di mana mereka dapat bekerja secara profesional sesuai dengan produktivitas usia kerja mereka dan sesuai dengan latar belakang pekerjaan mereka masing-masing.

D. Analisis *Received Service*

Pelayanan yang diterima (*preceived service*) merupakan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara. Hal ini diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan karyawan bank dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada nasabah, dengan deskripsi sebagai berikut:

- a. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi

Tabel 34. Ketanggapan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Membantu Nasabah Yang Mengalami Kesulitan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	23	115	24,73
B	Setuju	38	152	40,86
C	Ragu-Ragu	20	60	21,51
D	Tidak Setuju	10	20	10,75
E	Sangat Tidak Setuju	2	2	2,15
Jumlah		93	349	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 23 responden (24,73%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI tanggap dalam membantu nasabah ketika melakukan transaksi, sebanyak 38 responden (40,86%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI tanggap dalam membantu nasabah ketika melakukan, sebanyak 20 responden (21,51%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI tanggap dalam membantu

nasabah ketika melakukan transaksi, sebanyak 10 responden (10,75%) menyatakan tidak bahwa Karyawan BRI tanggap dalam membantu nasabah ketika melakukan transaksi dan 2 responden (2,15%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI tanggap dalam membantu nasabah ketika melakukan transaksi. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 349.

Data di atas menunjukkan bahwa Karyawan BRI Cabang Kota Bumi tanggap dalam membantu kesulitan yang dihadapi ketika melakukan transaksi sebagaimana diharapkan oleh nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar responden yang sebagian besar adalah laki-laki dan tentunya mengharapkan ketanggapan karyawan. Selain itu dapat pula berhubungan dengan kelompok umur sebagian besar responden yang berada pada usia 30-39 tahun sebagai usia yang produktif, sehingga nasabah akan merasa senang apabila diberikan bantuan secara cepat dan tanggap.

- b. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan

Tabel 35. Ketanggapan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Membantu Nasabah yang Mengalami Kesulitan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	15	75	16,13
B	Setuju	41	164	44,09
C	Ragu-Ragu	22	66	23,66
D	Tidak Setuju	11	22	11,83
E	Sangat Tidak Setuju	4	4	4,30
Jumlah		93	331	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 15 responden (16,13%) sangat setuju bahwa Karyawan BRI tanggap dalam membantu nasabah tanpa dimintai bantuan, sebanyak 41 responden (44,09%) setuju bahwa Karyawan BRI tanggap dalam membantu nasabah tanpa dimintai bantuan, sebanyak 22 responden (11,83%) ragu-ragu bahwa Karyawan BRI tanggap dalam membantu nasabah tanpa dimintai bantuan, sebanyak 11 responden (11,83%) tidak setuju bahwa Karyawan BRI tanggap dalam membantu nasabah tanpa dimintai bantuan dan sebanyak 4 responden (4,30%) sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI tanggap dalam membantu nasabah tanpa dimintai bantuan. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 331.

Data di atas menunjukkan bahwa Karyawan BRI tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa harus dimintai bantuan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian responden menjadi nasabah yaitu 2 - 4 tahun, sehingga mereka peningkatan pelayanan dari Karyawan BRI Cabang Kota Bumi secara lebih tanggap dalam membantu tanpa dimintai bantuan oleh nasabah merupakan suatu kewajaran. Selain itu dapat pula berhubungan dengan kelompok umur sebagian besar responden yang berada pada usia 30-39 tahun, sehingga ketanggapan nasabah menjadi hal yang utama dalam pelayanan. Selain itu dikaitkan dengan jenis kelamin responden yang mayoritas laki-laki, maka ketanggapan karyawan dalam memberikan bantuan meskipun tanpa diminta merupakan kemajuan dalam pelayanan.

- c. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi

Tabel 36. Kecepatan Pelayanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	21	105	22,58
B	Setuju	35	140	37,63
C	Ragu-Ragu	23	69	24,73
D	Tidak Setuju	9	18	9,68
E	Sangat Tidak Setuju	5	5	5,38
Jumlah		93	337	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 21 responden (22,58%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah, sebanyak 35 responden (37,63%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah, sebanyak 23 responden (24,73%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah, sebanyak 9 responden (9,68%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah dan sebanyak 5 responden (5,38%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 337.

Data di atas menunjukkan bahwa Karyawan BRI dapat melaksanakan kecepatan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar nasabah yang sebagian besar adalah laki-laki, di mana mereka akan merasa lebih senang apabila

dilayani secara lebih cepat. Dapat pula berkaitan dengan jenis pekerjaan sebagian besar responden yang sebagian besar adalah wiraswasta, sehingga dengan cepatnya pelayanan di Bank maka mereka akan dengan cepat pula mengerjakan pekerjaan mereka masing-masing. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pendidikan sebagian besar responden, yang sebagian besar lulusan SMA/Sederajat, di mana mereka mengharapkan pelayanan secara cepat dari Karyawan BRI.

- d. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas

Tabel 37. Penyampaian informasi mengenai perbankan secara jelas oleh Karyawan BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	22	110	23,66
B	Setuju	40	160	43,01
C	Ragu-Ragu	19	57	20,43
D	Tidak Setuju	8	16	8,60
E	Sangat Tidak Setuju	4	4	4,30
Jumlah		93	347	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 22 responden (23,66%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas, sebanyak 40 responden (43,01%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas, sebanyak 19 responden (20,43%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas, sebanyak 8 responden (8,60%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI menyampaikan informasi

mengenai perbankan secara jelas dan sebanyak 4 responden (4,30%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 347.

Data di atas menunjukkan bahwa karyawan BRI dapat melakukan penyampaian informasi mengenai perbankan secara jelas sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan latar belakang pendidikan sebagian besar responden yaitu lulusan SMA/Sederajat, sehingga mereka mengharapkan informasi secara jelas dan akurat agar dapat memahami hal-hal yang terkait dengan pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu sebagai wiraswasta, yang jarang melakukan komunikasi secara formal dengan melaksanakan pekerjaannya, sehingga penjelasan-penjelasan dari Karyawan BRI secara formal dan jelas sangat mereka harapkan agar dapat mengerti dan memahami berbagai hal yang harus mereka lakukan dalam pelayanan bank.

- e. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci

Tabel 38. Penyampaian Informasi Mengenai Perbankan Secara Terperinci oleh Karyawan BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	25	125	26,88
B	Setuju	32	128	34,41
C	Ragu-Ragu	21	63	22,58
D	Tidak Setuju	10	20	10,75
E	Sangat Tidak Setuju	5	5	5,38
Jumlah		93	341	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 25 responden (26,88%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci, sebanyak 32 responden (34,41%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci, sebanyak 21 responden (22,58%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci, sebanyak 10 responden (10,75%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci dan sebanyak 5 responden (5,38%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 341.

Data di atas menunjukkan karyawan BRI dapat menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan latar belakang pendidikan sebagian besar nasabah yaitu lulusan SMA/Sederajat, sehingga mereka mengharapkan informasi secara terperinci agar dapat memahami hal-hal yang terkait dengan pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu sebagai wiraswasta, yang jarang melakukan komunikasi secara formal dengan melaksanakan pekerjaannya, sehingga dengan terperincinya penjelasan-penjelasan dari Karyawan BRI mereka akan dapat mengerti dan memahami berbagai hal yang harus mereka lakukan dalam pelayanan bank.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah sikap tanggap karyawan bank dalam memberikan pelayanan secara akurat kepada seluruh nasabah, dengan deskripsi sebagai berikut:

- a. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/ tepat

Tabel 39. Pelayanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi kepada Nasabah secara Akurat/Tepat

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	20	100	21,51
B	Setuju	38	152	40,86
C	Ragu-Ragu	26	78	27,96
D	Tidak Setuju	6	12	6,45
E	Sangat Tidak Setuju	3	3	3,23
Jumlah		93	345	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 20 responden (21,51%) sangat setuju bahwa Karyawan BRI selalu memberikan pelayanan secara akurat/tepat, sebanyak 38 responden (40,86%) setuju bahwa Karyawan BRI selalu memberikan pelayanan secara akurat/tepat, sebanyak 26 responden (27,96%) ragu-ragu bahwa Karyawan BRI selalu memberikan pelayanan secara akurat/tepat, sebanyak 6 responden (6,45%) menyatakan tidak setuju bahwa BRI selalu memberikan pelayanan secara akurat/tepat dan sebanyak 3 responden (3,23%) sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI selalu memberikan pelayanan secara akurat/tepat. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 345.

Data di atas menunjukkan bahwa karyawan BRI dapat melakukan pelayanan secara akurat/tepat sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berhubungan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga pelayanan secara tepat harus dilakukan. Dapat pula berkaitan dengan usia sebagian besar responden yaitu 30-39 tahun, yang pada usia ini mereka dapat melakukan pekerjaan secara cepat dan tepat, sehingga mereka mengharapkan hal yang sama dari karyawan BRI. Dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar responden yaitu laki-laki, yang dapat mengerjakan sesuatu secara cepat dan tepat, sehingga karyawan BRI Cabang Kotabumi memahami faktor jenis kelamin ini dan berusaha untuk melakukan pelayan secara cepat dan akurat.

- b. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang

Tabel 40. Pelayanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi Tanpa Membedakan Nasabah

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	23	115	24,73
B	Setuju	27	108	29,03
C	Ragu-Ragu	26	78	27,96
D	Tidak Setuju	11	22	11,83
E	Sangat Tidak Setuju	6	6	6,45
Jumlah		93	329	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 23 responden (24,73%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah, sebanyak 27 responden (29,03%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI memberikan

pelayanan yang sama kepada semua nasabah, sebanyak 26 responden (27,96%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah, sebanyak 11 responden (11,83%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah dan sebanyak 6 responden (6,45%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 329.

Data di atas menunjukkan bahwa karyawan BRI dapat memberikan pelayanan yang sama oleh Karyawan BRI tanpa membedakan status atau latar belakang sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan latar belakang pendidikan sebagian besar nasabah, yaitu lulusan SMA Sederajat, sehingga mereka merasa tidak dibeda-bedakan dengan nasabah lain yang berpendidikan lebih tinggi. Dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin responden, di mana mereka tidak mau dibeda-bedakan pelayanannya dengan nasabah lain yang berjenis kelamin perempuan. Selain itu dapat pula berkaitan dengan lamanya responden menjadi nasabah yang sebagian besar mencapai 2-4 tahun, dan tentunya mereka mengharapkan pelayanan yang sama dengan nasabah lain, baik yang telah lama menjadi nasabah atau yang baru menjadi nasabah.

- c. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan

Tabel 41. Pelayanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi tanpa Melakukan Kesalahan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	21	105	22,58
B	Setuju	32	128	34,41
C	Ragu-Ragu	22	66	23,66
D	Tidak Setuju	9	18	9,68
E	Sangat Tidak Setuju	9	9	9,68
Jumlah		93	326	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 21 responden (22,58%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan, sebanyak 32 responden (34,41%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan, sebanyak 22 responden (23,66%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan, sebanyak 9 responden (9,68%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban menunjukkan total bobot yaitu 326.

Data di atas menunjukkan bahwa Karyawan BRI dapat memberikan layanan tanpa kesalahan oleh Karyawan BRI sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya nasabah menjadi responden yang sebagian besar telah mencapai 2-4 tahun, sehingga pelayanan tanpa kesalahan adalah suatu keharusan. Dapat pula berkaitan dengan usia sebagian besar responden yaitu 30-34 tahun, di mana pada

usia ini seseorang dapat bekerja secara produktif dan tepat tanpa kesalahan yang dapat merugikan nasabah atau Bank BRI sendiri.

- d. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi bersikap penuh simpatik kepada nasabah

Tabel 42. Sikap Simpatik Karyawan BRI Cabang Kota Bumi Ketika Melayani Nasabah

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	23	115	24,73
B	Setuju	31	124	33,33
C	Ragu-Ragu	23	69	24,73
D	Tidak Setuju	11	22	11,83
E	Sangat Tidak Setuju	5	5	5,38
Jumlah		93	335	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 23 responden (24,73%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI bersikap penuh simpatik kepada nasabah, sebanyak 31 responden (33,33%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI bersikap penuh simpatik kepada nasabah, sebanyak 23 responden (24,73%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI bersikap penuh simpatik kepada nasabah, sebanyak 11 responden (11,83%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI bersikap penuh simpatik kepada nasabah dan sebanyak 5 responden (5,38%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI bersikap penuh simpatik kepada nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 335.

Data di atas menunjukkan bahwa Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dapat memberikan sikap simpatik ketika melayani sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya responden menjadi nasabah, sehingga karyawan dapat meningkatkan pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan nasabah yang sebagian besar adalah wiraswasta, sehingga mereka mengharapkan pelayanan yang simpatik dan berkesan agar mereka dapat menerapkan pelayanan tersebut dalam bidang pekerjaan informal yang mereka tekuni. Selain itu dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar responden yang yaitu laki-laki, di mana dengan pelayanan yang simpatik maka mereka akan terkesan dan setia menjadi nasabah,

- e. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi

Tabel 43. Ketanggapan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Memenuhi Kebutuhan Nasabah

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	14	70	15,05
B	Setuju	34	136	36,56
C	Ragu-Ragu	24	72	25,81
D	Tidak Setuju	14	28	15,05
E	Sangat Tidak Setuju	7	7	7,53
Jumlah		93	313	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 14 responden (36,05%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI tanggap memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi, sebanyak 34 responden (36,56%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI tanggap memenuhi

kebutuhan nasabah dalam bertransaksi, sebanyak 24 responden (25,81%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI tanggap memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi, sebanyak 14 responden (15,05%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI tanggap memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi dan sebanyak 7 responden (7,53%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI tanggap memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 313.

Data di atas menunjukkan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dapat secara tanggap memenuhi kebutuhan ketika bertransaksi sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berhubungan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan adanya peningkatan pelayanan yaitu dengan memenuhi kebutuhan nasabah. Dapat pula berkaitan dengan usia sebagian besar responden yaitu 30-39 tahun, yang pada usia ini mereka dapat memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga mereka mengharapkan hal yang sama dari karyawan BRI. Selain itu dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar responden yaitu laki-laki, yang dapat memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga dapat dimengerti apabila mereka mengharapkan hal yang sama dari karyawan BRI Cabang Kotabumi.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan Bank dan karyawan dalam memberi jaminan dan kepercayaan pada nasabah, dengan deskripsi berikut:

- a. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan

Tabel 44. Pengetahuan yang baik Karyawan BRI Cabang Kota Bumi Terhadap Jenis Layanan Dan Produk Perbankan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	20	100	21,51
B	Setuju	41	164	44,09
C	Ragu-Ragu	16	48	17,20
D	Tidak Setuju	11	22	11,83
E	Sangat Tidak Setuju	5	5	5,38
Jumlah		93	339	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 20 responden (21,51%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan, sebanyak 41 responden (44,09%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan, sebanyak 16 responden (17,20%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan, sebanyak 11 responden (11,83%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan dan sebanyak 5 responden (5,83%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk

perbankan. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 339.

Data di atas menunjukkan bahwa Karyawan BRI Cabang Kota Bumi memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berhubungan dengan latar belakang pendidikan sebagian besar responden yaitu lulusan SMA/Sederajat, sehingga mereka mengharapkan karyawan memiliki pengetahuan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu sebagai wiraswasta, yang jarang melakukan komunikasi secara formal dengan melaksanakan pekerjaannya, sehingga dengan adanya pengetahuan yang baik dari Karyawan BRI mereka akan dapat menerima dan mengerti berbagai hal yang harus mereka lakukan dalam pelayanan bank.

- b. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

Tabel 45. Keramah Tamahan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Memberikan Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	24	120	25,81
B	Setuju	37	148	39,78
C	Ragu-Ragu	23	69	24,73
D	Tidak Setuju	6	12	6,45
E	Sangat Tidak Setuju	3	3	3,23
Jumlah		93	352	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 24 responden (25,81%) sangat setuju bahwa Karyawan BRI selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 37 responden (39,79%) setuju bahwa Karyawan BRI selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 23 responden (24,73%) ragu-ragu bahwa Karyawan BRI selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 6 responden (6,45%) tidak setuju bahwa Karyawan BRI selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan dan sebanyak 3 responden (3,23%) sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 352.

Data di atas menunjukkan bahwa Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dapat memberikan keramah tamahan dalam pelayanan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya responden menjadi nasabah, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat lebih ramah dalam memberikan pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan nasabah yang sebagian besar adalah wiraswasta, sehingga mereka mengharapkan pelayanan yang ramah dan berkesan agar mereka dapat menerapkan pelayanan tersebut dalam bidang pekerjaan informal yang mereka tekuni. Selain itu dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar responden yang yaitu laki-laki, di mana dengan pelayanan yang simpatik maka mereka akan terkesan dan setia menjadi nasabah.

- c. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

Tabel 46. Kesopanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Memberikan Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	22	110	23,66
B	Setuju	38	152	40,86
C	Ragu-Ragu	21	63	22,58
D	Tidak Setuju	10	20	10,75
E	Sangat Tidak Setuju	2	2	2,15
Jumlah		93	347	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 22 responden (23,66%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 38 responden (40,86%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 21 responden (22,58%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 10 responden (10,75%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan dan sebanyak 2 responden (2,15%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 347.

Data di atas menunjukkan bahwa Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dapat memberikan kesopanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya responden menjadi nasabah, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat lebih sopan dalam memberikan pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan nasabah yang sebagian besar adalah wiraswasta, sehingga mereka mengharapkan pelayanan yang sopan dan berkesan agar mereka dapat menerapkan pelayanan tersebut dalam bidang pekerjaan informal yang mereka tekuni. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pendidikan sebagian besar responden yaitu SMA, dengan adanya kesopanan karyawan BRI yang umumnya lebih tinggi dari mereka maka mereka akan merasa lebih dihargai sebagai nasabah.

- d. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah

Tabel 47. Keterampilan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Memberikan Informasi Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	22	110	23,66
B	Setuju	41	164	44,09
C	Ragu-Ragu	13	39	13,98
D	Tidak Setuju	14	28	15,05
E	Sangat Tidak Setuju	3	3	3,23
Jumlah		93	344	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 22 responden (23,66%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah, sebanyak 41 responden (44,09%)

menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah, sebanyak 13 responden (13,98%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah, sebanyak 14 responden (15,05%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah dan sebanyak 3 responden (3,23%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 355.

Data di atas menunjukkan bahwa Karyawan BRI Cabang Kota Bumi terampil dalam memberikan informasi pelayanan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya responden menjadi nasabah, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat lebih terampil dalam memberikan informasi pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan nasabah yang sebagian besar adalah wiraswasta, sehingga mereka mengharapkan keterampilan karyawan dalam penyampaian informasi serta dapat pula berkaitan dengan pendidikan sebagian besar responden yaitu SMA, sehingga dengan adanya keterampilan karyawan BRI dalam memberikan informasi maka nasabah akan dapat lebih cepat menerima dan memahami informasi yang disampaikan dalam pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar responden yaitu laki-laki, di mana mereka dapat mengerjakan sesuatu secara terampil, sehingga dapat memuaskan orang lain yang mereka layani.

- e. BRICabang Kota Bumi menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang

Tabel 48. Kepercayaan Terhadap BRI Cabang Kota Bumi Sebagai Tempat Penyimpanan Uang

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	19	95	20,43
B	Setuju	29	116	31,18
C	Ragu-Ragu	28	84	30,11
D	Tidak Setuju	12	24	12,90
E	Sangat Tidak Setuju	5	5	5,38
Jumlah		93	324	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 19 responden (20,43%) menyatakan sangat setuju bahwa BRI Cabang Kota Bumi menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang, sebanyak 29 responden (31,18%) menyatakan setuju bahwa BRI Cabang Kota Bumi menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang, sebanyak 28 responden (30,11%) menyatakan ragu-ragu bahwa BRI Cabang Kota Bumi menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang, sebanyak 12 responden (12,90%) menyatakan tidak setuju bahwa BRI Cabang Kota Bumi menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang dan sebanyak 5 responden (5,38%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa BRI Cabang Kota Bumi menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot 324.

Data di atas menunjukkan bahwa karyawan dapat menanamkan kepercayaan pada nasabah bahwa BRI Cabang Kota Bumi adalah tempat yang terpercaya dan aman untuk menyimpan uang. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya responden menjadi nasabah, sehingga kepercayaan pada Bank merupakan hal mutlak. Selain itu dapat pula berkaitan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana dengan adanya kepercayaan ini maka mereka akan merasa aman dan nyaman dalam menyimpan uang mereka di Bank.

4. Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) adalah kemampuan karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam memberikan perhatian dan memenuhi kebutuhan nasabah, dengan deskripsi sebagai berikut:

- a. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi

Tabel 49. Perhatian Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Memberikan Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	27	135	29,03
B	Setuju	32	128	34,41
C	Ragu-Ragu	22	66	23,66
D	Tidak Setuju	6	12	6,45
E	Sangat Tidak Setuju	6	6	6,45
Jumlah		93	347	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 27 responden (29,03%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI selalu memberikan perhatian kepada nasabah, sebanyak 32 responden (34,41%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI selalu memberikan perhatian kepada nasabah, sebanyak 22 responden (23,66%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI selalu memberikan perhatian kepada nasabah, sebanyak 22 responden (23,66%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI selalu memberikan perhatian kepada nasabah dan sebanyak 6 responden (6,45%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI selalu memberikan perhatian kepada nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 347.

Data di atas menunjukkan bahwa Karyawan BRI memberikan perhatian dalam pelayanan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat lebih memberikan perhatian dalam pelayanan. Dapat pula berkaitan dengan pendidikan sebagian besar responden yaitu SMA, sehingga dengan adanya perhatian karyawan BRI dalam memberikan pelayanan maka nasabah tidak akan melakukan kesalahan dalam bertransaksi. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana mereka semestinya mendapatkan perhatian dalam pelayanan karena jarang melakukan aktivitas-aktivitas atau pekerjaan formal seperti perbankan.

- b. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi mampu memahami kebutuhan nasabah

Tabel 50. Kemampuan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Memahami Kebutuhan Nasabah

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	19	95	20,43
B	Setuju	38	152	40,86
C	Ragu-Ragu	22	66	23,66
D	Tidak Setuju	10	20	10,75
E	Sangat Tidak Setuju	4	4	4,30
Jumlah		93	337	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 19 responden (20,43%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI mampu memahami kebutuhan nasabah, sebanyak 38 responden (40,86%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI mampu memahami kebutuhan nasabah, sebanyak 22 responden (23,66%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI mampu memahami kebutuhan nasabah. sebanyak 10 responden (10,75%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI mampu memahami kebutuhan nasabah dan sebanyak 4 responden (4,30%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI mampu memahami kebutuhan nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban menunjukkan total bobot yaitu 337.

Data di atas menunjukkan bahwa karyawan BRI memiliki pemahaman dalam pelayanan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat lebih memahami hal-hal yang mereka butuhkan dalam transaksi perbankan. Dapat pula

berkaitan dengan pendidikan sebagian besar responden yaitu SMA, sehingga dengan adanya pemahaman karyawan BRI dalam memenuhi kebutuhan nasabah maka nasabah akan merasa terpuaskan dan mendapat pelayanan yang maksimal. Dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana karyawan diharapkan memiliki pemahaman untuk melayani mereka, karena pekerjaan yang biasa mereka tekuni lebih bersifat nonformal dibandingkan dengan pekerjaan dalam dunia perbankan.

- c. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah

Tabel 51. Kenyamanan Nasabah dalam Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	26	130	27,96
B	Setuju	37	148	39,78
C	Ragu-Ragu	22	66	23,66
D	Tidak Setuju	6	12	6,45
E	Sangat Tidak Setuju	2	2	2,15
Jumlah		93	358	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 26 responden (27,94%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI mampu memberikan layanan yang nyaman, sebanyak 37 responden (39,78%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI mampu memberikan layanan yang nyaman, sebanyak 22 responden (23,66%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI mampu memberikan layanan yang nyaman sebanyak 6 responden (6,45%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI mampu memberikan layanan yang nyaman dan sebanyak 2 responden

(2,15%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI mampu memberikan layanan yang nyaman. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 358.

Data di atas menunjukkan bahwa Karyawan BRI mampu memberikan kenyamanan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah, sebab dengan adanya kenyamanan maka nasabah akan mendapatkan kepuasan. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan pelayanan yang nyaman dan memuaskan. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, sehingga dengan pelayanan yang nyaman mereka akan semakin tertarik untuk menyimpan dan mempercayakan uang mereka di BRI Cabang Kota Bumi. Selain itu dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar responden yaitu laki-laki yang membutuhkan kenyamanan dalam menerima atau mengerjakan suatu pekerjaan tertentu.

- d. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti

Tabel 52. Penyampaian Informasi Sampai Nabah Benar-Benar Mengerti

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	19	95	20,43
B	Setuju	36	144	38,71
C	Ragu-Ragu	19	57	20,43
D	Tidak Setuju	16	32	17,20
E	Sangat Tidak Setuju	3	3	3,23
Jumlah		93	331	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 19 responden (20,43%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI selalu menyampaikan informasi sampai nasabah mengerti, sebanyak 36 responden (38,71%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI selalu menyampaikan informasi sampai nasabah mengerti, sebanyak 19 responden (20,43%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI selalu menyampaikan informasi sampai nasabah mengerti, sebanyak 16 responden (17,20%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI selalu menyampaikan informasi sampai nasabah mengerti dan sebanyak 3 responden (3,23%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI selalu menyampaikan informasi sampai nasabah mengerti. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 331.

Data di atas menunjukkan bahwa karyawan BRI memberikan penjelasan yang terperinci kepada karyawan mengenai berbagai hal yang harus mereka lakukan dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat lebih jelas dan sabar dalam menyampaikan informasi dalam transaksi perbankan sampai nasabah benar-benar mengerti. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pendidikan sebagian besar responden yaitu SMA, sehingga dengan adanya penyampaian informasi kepada nasabah sampai dengan nasabah benar-benar mengerti maka nasabah akan merasa kebutuhan informasinya terpenuhi dan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Dapat pula

berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana karyawan diharapkan memiliki pemahaman untuk melayani mereka, karena pekerjaan yang biasa mereka tekuni lebih bersifat nonformal dibandingkan dengan pekerjaan dalam dunia perbankan.

- e. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah

Tabel 53. Kesabaran Karyawan BRI Cabang Kota Bumi dalam Memberikan Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	18	90	19,35
B	Setuju	33	132	35,48
C	Ragu-Ragu	29	87	31,18
D	Tidak Setuju	7	14	7,53
E	Sangat Tidak Setuju	6	6	6,45
Jumlah		93	329	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 18 responden (19,35%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI mampu memberikan pelayanan dengan sabar, sebanyak 33 responden (35,48%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI mampu memberikan pelayanan dengan sabar, sebanyak 29 responden (31,18%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI mampu memberikan pelayanan dengan sabar, sebanyak 7 responden (7,53%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI mampu memberikan pelayanan dengan sabar dan sebanyak 6 responden (6,45%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI mampu memberikan pelayanan dengan sabar. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot 329.

Data di atas menunjukkan bahwa Karyawan BRI dapat melayani nasabah dengan penuh kesabaran. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan karyawan dapat lebih memberikan pelayanan secara lebih sabar. Dapat pula berkaitan dengan pendidikan sebagian besar responden yaitu SMA, sehingga dengan adanya kesabaran karyawan BRI dalam memberikan pelayanan maka nasabah tidak akan melakukan kesalahan dalam bertransaksi. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana mereka semestinya mendapatkan perhatian dalam pelayanan karena jarang melakukan aktivitas-aktivitas atau pekerjaan formal seperti perbankan, sehingga diperlukan kesabaran tinggi dalam melayani nasabah.

5. Wujud Fisik (*Tangible*)

Wujud Fisik (*Tangible*) adalah tampilan fisik pelayanan karyawan maupun fasilitas Bank, dengan deskripsi sebagai berikut:

- a. Ruang BRI Cabang Kota Bumi selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya

Tabel 54. Kebersihan dan Kenyamanannya Ruang Bank BRI

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	22	110	23,66
B	Setuju	37	148	39,78
C	Ragu-Ragu	24	72	25,81
D	Tidak Setuju	7	14	7,53
E	Sangat Tidak Setuju	3	3	3,23
Jumlah		93	347	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 22 responden (23,66%) menyatakan sangat setuju bahwa Ruangan BRI selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya, sebanyak 37 responden (39,78%) menyatakan setuju bahwa Ruangan BRI selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya, sebanyak 24 responden (25,81%) menyatakan ragu-ragu bahwa Ruangan BRI selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya, sebanyak 7 responden (7,53%) menyatakan tidak setuju bahwa Ruangan BRI selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya dan sebanyak 3 responden (3,23%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa Ruangan BRI selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 347.

Data di atas menunjukkan bahwa faktor kebersihan juga menjadi hal yang diperhatikan oleh nasabah, karena akan menunjang kenyamanan pelayanan. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan adanya peningkatan kualitas fisik ruangan pelayan menjadi lebih bersih dan nyaman. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana mereka bisa melakukan aktivitas di luar ruangan, sehingga dengan ruangan yang bersih dan nyaman pada saat mereka melakukan transaksi perbankan maka mereka akan merasa lebih terpuaskan.

- b. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan

Tabel 55. Kerapihan dan Kepantasan Penampilan Karyawan BRI

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	22	110	23,66
B	Setuju	34	136	36,56
C	Ragu-Ragu	27	81	29,03
D	Tidak Setuju	6	12	6,45
E	Sangat Tidak Setuju	4	4	4,30
Jumlah		93	343	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 22 responden (23,66%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan, sebanyak 34 responden (36,56%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan, sebanyak 27 responden (29,03%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan, sebanyak 6 responden (6,45%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan dan sebanyak 4 responden (4,30%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa Karyawan BRI selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 343.

Data di atas menunjukkan bahwa Karyawan BRI berpenampilan rapih dan pantas ketika melayani nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga

mereka mengharapkan karyawan dapat berpenampilan rapih dan pantas dalam melayani mereka. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana mereka terbiasa bekerja dengan mengenakan pakaian nonformal, sehingga dengan adanya karyawan yang berpakaian rapih dan pantas, maka mereka akan merasa dihargai dan akan merasa lebih terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan.

- c. Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan berfungsi dengan baik

Tabel 56. Ketersediaan Fasilitas ATM BRI secara memadai

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	21	105	22,58
B	Setuju	37	148	39,78
C	Ragu-Ragu	21	63	22,58
D	Tidak Setuju	7	14	7,53
E	Sangat Tidak Setuju	7	7	7,53
Jumlah		93	337	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 21 responden (22,58%) menyatakan sangat setuju bahwa Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik, sebanyak 37 responden (39,78%) setuju bahwa Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik, sebanyak 21 responden (22,58%) menyatakan ragu-ragu bahwa Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik dan sebanyak 7 responden (7,53%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 337.

Data di atas menunjukkan bahwa fasilitas ATM turut menunjang pelayanan kepada nasabah karena akan mempermudah nasabah untuk menarik uang tanpa harus melalui kasir/teller. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan adanya berbagai fasilitas yang memberikan kemudahan pada mereka dalam menerima layanan dari Bank BRI. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana mereka terbiasa bekerja di luar ruangan dengan mobilitas yang tinggi, sehingga dengan ketersediaan fasilitas ATM yang memadai maka mereka dengan mudah bisa mengambil uang yang mereka butuhkan tanpa melalui kasir/teller di Bank.

- d. BRI Cabang Kota Bumi memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh para nasabah

Tabel 57. Lokasi BRI Cabang Kota Bumi yang Strategis

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	24	120	25,81
B	Setuju	36	144	38,71
C	Ragu-Ragu	20	60	21,51
D	Tidak Setuju	10	20	10,75
E	Sangat Tidak Setuju	3	3	3,23
Jumlah		93	347	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 24 responden (25,81%) menyatakan sangat setuju bahwa BRI Cabang Kota Bumi memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah, sebanyak 36 responden (38,71%) menyatakan setuju bahwa BRI Cabang Kota Bumi memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau

dengan mudah, sebanyak 20 responden (21,51%) menyatakan ragu-ragu bahwa BRI Cabang Kota Bumi memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah, sebanyak 10 responden (10,75%) menyatakan tidak setuju bahwa BRI Cabang Kota Bumi memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah dan sebanyak 3 responden (3,23%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa BRI Cabang Kota Bumi memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 347.

Data di atas menunjukkan bahwa Bank BRI Cabang Kota Bumi memiliki lokasi yang strategis akan memudahkan nasabah mendatangi bank. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan adanya berbagai kemudahan dalam menerima layanan dari Bank BRI. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana mereka terbiasa bekerja di luar ruangan dengan mobilitas yang tinggi, sehingga dengan terjangkaunya lokasi Bank BRI maka mereka dengan mudah mendatangi bank dan melakukan transaksi perbankan.

- e. Halaman parkir BRI Cabang Kota Bumi luas dan dijaga oleh petugas sehingga nasabah merasa aman ketika memarkirkan kendaraan

Tabel 58. Halaman Parkir BRI Cabang Kota Bumi yang Luas dan Dijaga

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	21	105	22,58
B	Setuju	37	148	39,78
C	Ragu-Ragu	24	72	25,81
D	Tidak Setuju	8	16	8,60
E	Sangat Tidak Setuju	3	3	3,23
Jumlah		93	344	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 21 responden (22,58%) menyatakan setuju bahwa halaman parkir BRI Cabang Kota Bumi luas dan dijaga oleh petugas, sebanyak 37 responden (39,78%) menyatakan setuju bahwa halaman parkir BRI Cabang Kota Bumi luas dan dijaga oleh petugas, sebanyak 24 responden (25,81%) menyatakan ragu-ragu bahwa halaman parkir BRI Cabang Kota Bumi luas dan dijaga oleh petugas, sebanyak 8 responden (8,60%) menyatakan tidak setuju bahwa halaman parkir BRI Cabang Kota Bumi luas dan dijaga oleh petugas dan sebanyak 3 responden (3,23%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa halaman parkir BRI Cabang Kota Bumi luas dan dijaga oleh petugas. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu.

Hal ini menunjukkan bahwa BRI Cabang Kota Bumi dapat memberikan kenyamanan pada nasabah ketika bertransaksi di dalam gedung, karena kendaraan yang mereka bawa akan dijaga oleh petugas. Hal ini dapat

berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan adanya berbagai kemudahan dan kenyamanan dalam menerima layanan dari Bank BRI. Selain itu dapat pula berkaitan dengan jenis kelamin sebagian besar responden yaitu laki-laki wiraswasta, di mana mereka memiliki kewaspadaan yang relatif tinggi dalam menjaga harta benda mereka dan usia sebagian besar responden yaitu 30-39 tahun, di mana mereka masih dalam usia produktif untuk mengamankan harta benda milik mereka.

- f. Karyawan BRI Cabang Kota Bumi mampu memberikan layanan secara profesional

Tabel 59. Profesionalisme Pelayanan Karyawan BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	25	125	26,88
B	Setuju	36	144	38,71
C	Ragu-Ragu	17	51	18,28
D	Tidak Setuju	11	22	11,83
E	Sangat Tidak Setuju	4	4	4,30
Jumlah		93	346	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 25 responden (26,88%) menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan BRI Cabang Kota Bumi mampu memberikan layanan secara profesional, sebanyak 36 responden (38,71%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI Cabang Kota Bumi mampu memberikan layanan secara profesional, sebanyak 17 responden (18,28%) menyatakan ragu-ragu bahwa Karyawan BRI Cabang Kota Bumi mampu memberikan layanan secara profesional, sebanyak 11

responden (11,83%) menyatakan tidak setuju bahwa Karyawan BRI Cabang Kota Bumi mampu memberikan layanan secara profesional dan sebanyak 4 responden (4,30%) menyatakan setuju bahwa Karyawan BRI Cabang Kota Bumi mampu memberikan layanan secara profesional. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 346.

Data di atas menunjukkan bahwa karyawan BRI dapat bekerja secara profesionalisme sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dapat berkaitan dengan lamanya sebagian besar responden menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun, sehingga mereka mengharapkan adanya pelayanan secara lebih profesional. Selain itu dapat pula berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar responden yaitu wiraswasta, di mana mereka terbiasa bekerja secara non formal, sehingga dengan adanya profesionalisme Karyawan BRI maka mereka akan merasa dihargai dan mendapatkan kepuasan. Selain itu dapat pula berkaitan dengan usia sebagian besar responden yaitu 30-39 tahun, di mana mereka dapat bekerja secara profesional sesuai dengan produktivitas usia mereka dan sesuai dengan latar belakang pekerjaan mereka masing-masing yang umumnya bekerja sebagai wiraswasta.

E. Analisis Data

Tabel 60. Perhitungan Tingkat *Expected service* dan *Received Service* dalam Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan pada PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara

No	Dimensi-Dimensi Variabel	Tingkat Received Service	Tingkat Expected Service	Tki
A	Kehandalan (<i>Reliability</i>)			
1	Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi	349	373	93.57
2	Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan.	331	362	91.44
3	Karyawan BRI memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi	337	382	88.22
4	Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas	347	369	94.04
5	Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci	341	367	92.92
B	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)			
6	Karyawan BRI selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/tepat	345	361	95.57
7	Karyawan BRI memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah	329	366	89.89
8	Karyawan BRI tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan	326	371	87.87
9	Karyawan BRI bersikap penuh simpatik kepada nasabah	335	367	91.28
10	Karyawan BRI tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi	313	368	85.05
C	Jaminan (<i>Assurance</i>)			
11	Karyawan BRI memiliki pengetahuan yang baik pada jenis layanan dan produk perbankan	339	362	93.65
12	Karyawan BRI selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	352	365	96.44
13	Karyawan BRI selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	347	363	95.59

14	Karyawan BRI terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah	344	364	94.51
15	BRI menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang	324	358	90.50
D	Empati (<i>Empathy</i>)			
16	Karyawan BRI selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi	347	357	97.20
17	Karyawan BRI mampu memahami kebutuhan nasabah	337	375	89.87
18	Karyawan BRI mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah	358	374	95.72
19	Karyawan BRI selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti	331	354	93.50
20	Karyawan BRI mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah	329	361	91.14
E	Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)			
21	Ruangan BRI selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya	347	353	98.30
22	Karyawan BRI selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan	343	378	90.74
23	Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik	337	373	90.35
24	BRI memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh para nasabah	347	380	91.32
25	Halaman parkir BRI luas dan dijaga oleh petugas sehingga nasabah merasa aman ketika memarkirkan kendaraan	344	379	90.77
26	Karyawan BRI mampu memberikan layanan secara profesional	346	356	97.19

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

Berdasarkan data pada tabel di atas maka diketahui bahwa tingkat *received service* setiap dimensi layanan lebih kecil dibandingkan tingkat *expected service*. Hal ini berarti ada kesenjangan antara *received service* dan *expected service*, atau terjadi ketidak puasan nasabah terhadap pelayanan PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara.

Tabel 61. Perhitungan Rata-Rata Dimensi Variabel

No	Dimensi-Dimensi Variabel	Tki	Dimensi	Rata-Rata Dimensi
1	Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi	3,75	Kehandalan (Reliability)	3,67
2	Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan.	3,56		
3	Karyawan BRI memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi	3,62		
4	Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas	3,73		
5	Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci	3,67		
6	Karyawan BRI selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/tepat	3,71	Ketanggapan (Responsiveness)	3,54
7	Karyawan BRI memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah	3,54		
8	Karyawan BRI tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan	3,51		
9	Karyawan BRI bersikap penuh simpatik kepada nasabah	3,60		
10	Karyawan BRI tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi	3,37		
11	Karyawan BRI memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan	3,65	Jaminan (Assurance)	3,67
12	Karyawan BRI selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	3,78		
13	Karyawan BRI selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	3,73		
14	Karyawan BRI terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah	3,70		
15	BRI menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang	3,48		

16	Karyawan BRI selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi	3,73	Empati (Empathy)	3,66
17	Karyawan BRI mampu memahami kebutuhan nasabah	3,62		
18	Karyawan BRI mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah	3,85		
19	Karyawan BRI selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti	3,56		
20	Karyawan BRI mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah	3,54		
21	Ruangan BRI selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya	3,73	Wujud Fisik (Tangible)	3,70
22	Karyawan BRI selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan	3,69		
23	Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik	3,62		
24	BRI memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh para nasabah	3,73		
25	Halaman parkir BRI luas dan dijaga oleh petugas sehingga nasabah merasa aman ketika memarkirkan kendaraan	3,70		
26	Karyawan BRI mampu memberikan layanan secara profesional	3,72		

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dimensi pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah wujud fisik (*tangible*) dengan nilai rata-rata 3.70, sementara itu dimensi pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah ketanggapan (*responsiveness*) dengan nilai rata-rata 3,54. Hal ini berarti bahwa perlu ada pembenahan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dalam pelayanan PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara.

Tabel 62. Perhitungan Rata-Rata *Expected-Received Analysis*

No	Dimensi-Dimensi Variabel	Received Service \bar{X}	Expected Service \bar{Y}
A	Kehandalan (<i>Reliability</i>)		
1	Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi	3,75	4,01
2	Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan.	3,56	3,89
3	Karyawan BRI memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi	3,62	4,11
4	Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas	3,73	3,97
5	Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci	3,67	3,95
B	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		
6	Karyawan BRI selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/tepat	3,71	3,88
7	Karyawan BRI memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah	3,54	3,94
8	Karyawan BRI tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan	3,51	3,99
9	Karyawan BRI bersikap penuh simpatik kepada nasabah	3,60	3,95
10	Karyawan BRI tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi	3,37	3,96
C	Jaminan (<i>Assurance</i>)		
11	Karyawan BRI memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan	3,65	3,89
12	Karyawan BRI selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	3,78	3,92
13	Karyawan BRI selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	3,73	3,90
14	Karyawan BRI terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah	3,70	3,91
15	BRI menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang	3,48	3,85

D	Empati (<i>Empathy</i>)		
16	Karyawan BRI selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi	3,73	3,84
17	Karyawan BRI mampu memahami kebutuhan nasabah	3,62	4,03
18	Karyawan BRI mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah	3,85	4,02
19	Karyawan BRI selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti	3,56	3,81
20	Karyawan BRI mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah	3,54	3,88
E	Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)		
21	Ruangan BRI selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya	3,73	3,80
22	Karyawan BRI selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan	3,69	4,06
23	Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik	3,62	4,01
24	BRI memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh para nasabah	3,73	4,09
25	Halaman parkir BRI luas dan dijaga oleh petugas sehingga nasabah merasa aman ketika memarkirkan kendaraan	3,70	4,08
26	Karyawan BRI mampu memberikan layanan secara profesional	3,72	3,83
Jumlah		94.89	102,56

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

$$\bar{X} = 94.89 = 3.65$$

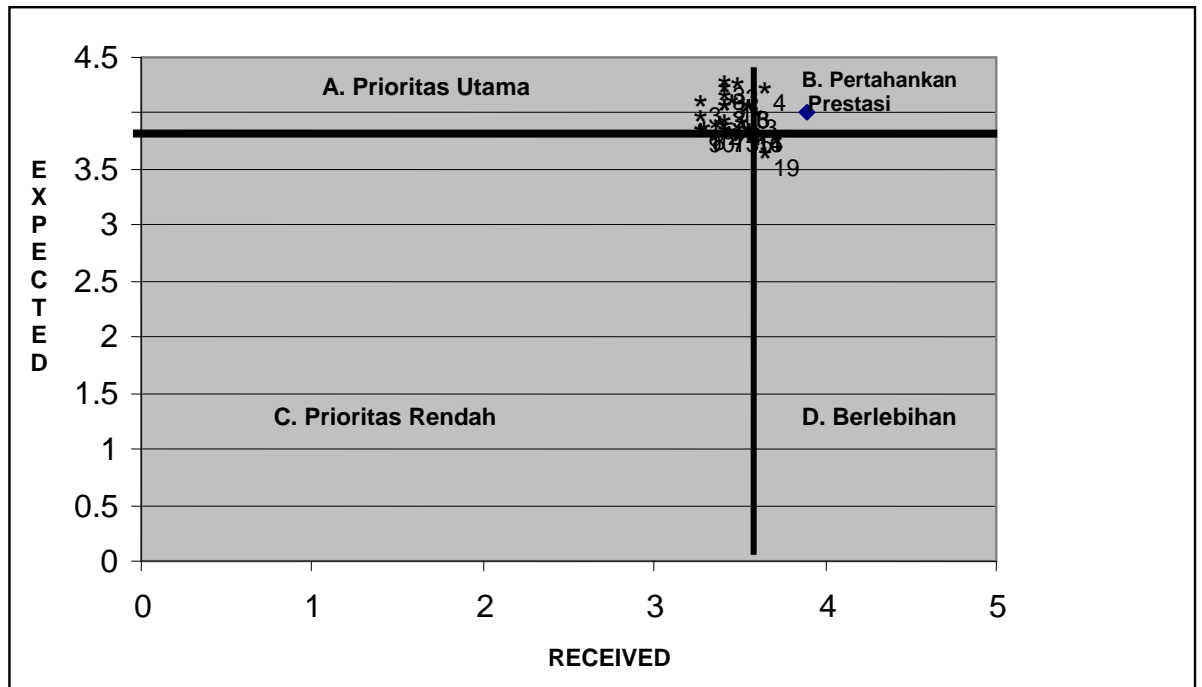
$$\bar{Y} = 102.56 = 3.94$$

N = 93 responden

Berdasarkan tabel di atas maka terlihat bahwa dari pembobotan nilai, didapatkan penilaian rata-rata *received service* yang diwakilkan oleh sumbu X (mendatar) dan penilaian rata-rata *expected service* yang diwakilkan oleh sumbu Y responden (tegak). Sedangkan untuk perpotongan sumbu \bar{X} dan \bar{Y} diperoleh dari nilai rata-rata skor responden (\bar{X}, \bar{Y}).

Peringkat *expected service* rata-rata \bar{Y} pada penelitian ini adalah 3.94 sedangkan peringkat *received service* rata-rata \bar{X} adalah 3.65. Hasil perhitungan data yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai total *expected service* responden sebesar 102.56 lebih besar dibandingkan dengan *received service* dengan nilai sebesar 94.89. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara belum memuaskan karena kenyataan pelayanan yang diterima nasabah (*received service*) belum sesuai atau dengan harapan nasabah (*expected service*).

Analisis kepuasan dalam bentuk diagram kartesius dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2.
Diagram Kartesius Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan
PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara

Diagram kartesius pada Gambar 2 di atas menunjukkan tingkat *expected service* dan tingkat *received service* terhadap persepsi yang memungkinkan perusahaan melakukan usaha-usaha perbaikan terhadap berbagai atribut yang dianggap penting oleh nasabah atau mempertahankan kinerja yang sudah memenuhi kepentingan nasabah. Penempatan titik-titik pada diagram kartesius di atas didasarkan pada perhitungan rata-rata dari rata-rata setiap atribut, sebagaimana terdapat pada Tabel 62.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa dari sebanyak 26 atribut, sebanyak 9 atribut perlu ditingkatkan kinerjanya sebagai prioritas utama (Kuadran A), dan 15 atribut yang dapat mempertahankan prestasi (kuadran B), 1 atribut yang menjadi prioritas (kuadran C) dan 1 atribut berlebihan (kuadran D). Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

1. Atribut Pelayanan pada Kuadran A (Prioritas Utama)

Berbagai atribut pelayanan pada kuadran A menunjukkan atribut yang dianggap memengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur layanan yang dianggap sangat penting. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Atribut 7: Karyawan BRI memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membeda-bedakan status atau latar belakang nasabah, dengan tingkat kesesuaian 89,89%, menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan pelayanan yang sama dari karyawan tanpa membeda-bedakan latar belakang nasabah yang datang ke bank.
- b. Atribut 8: Karyawan BRI tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan, dengan tingkat kesesuaian 87,87%, menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan pelayanan yang baik dan tepat dari karyawan tanpa kesalahan.
- c. Atribut 10: Karyawan BRI tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi, dengan tingkat kesesuaian 85,05%, menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan karyawan untuk bisa memahami berbagai hal yang mereka butuhkan ketika melakukan transaksi.

- d. Atribut 16: Karyawan BRI selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi dengan tingkat kesesuaian 97,20%, menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan karyawan Bank BRI selalu memberikan perhatian kepada nasabah ketika mereka melakukan transaksi di Bank.
- e. Atribut 17: Karyawan BRI mampu memahami kebutuhan nasabah dengan tingkat kesesuaian 89,87%, menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan karyawan Bank BRI mampu memahami kebutuhan nasabah yang datang untuk melakukan transaksi perbankan.
- f. Atribut 18: Karyawan BRI mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah dengan tingkat kesesuaian 95,72% menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan adanya layanan yang nyaman dan menyenangkan sehingga mereka akan merasa puas dengan pelayanan
- g. Atribut 25 yaitu Halaman parkir BRI luas dan dijaga oleh petugas sehingga nasabah merasa aman ketika memarkirkan kendaraan, dengan tingkat kesesuaian yaitu 90,77%. Artinya pelayanan pada bagian parkir hendaknya dapat menciptakan kenyamanan dan kepuasan nasabah yang melakukan transaksi perbankan.
- h. Atribut 20: Karyawan BRI mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah dengan tingkat kesesuaian 91,14% menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan adanya kesabaran karyawan dalam melayani nasabah.

2. Atribut Pelayanan pada Kuadran B

Atribut Pelayanan pada Kuadran B menunjukkan unsur layanan pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya.

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Atribut 1: Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi, dengan tingkat kesesuaian yaitu 93,57% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan.
- b. Atribut 2: Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan, dengan tingkat kesesuaian yaitu 91,44% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan.
- c. Atribut 3: Karyawan BRI memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksin, dengan tingkat kesesuaian yaitu 88,22% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena berkaitan erat dengan kepuasan nasabah.
- d. Atribut 4: Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas, dengan tingkat kesesuaian yaitu 94,04% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan pada masa-masa yang akan datang.
- e. Atribut 5: Karyawan BRI menyampaikan informasi menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci, dengan tingkat kesesuaian yaitu 92,92% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena dengan

informasi yang terperinci maka nasabah akan mengerti berbagai hal yang akan dilakukan dalam mendapatkan pelayanan.

- f. Atribut 6: Karyawan BRI selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/tepat, dengan tingkat kesesuaian yaitu 95,57% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena dengan informasi yang terperinci maka nasabah akan mengerti berbagai hal yang akan dilakukan dalam mendapatkan pelayanan.
- g. Atribut 9: Karyawan BRI bersikap penuh simpatik kepada nasabah dengan tingkat kesesuaian yaitu 85,05% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena dengan pelayanan yang simpatik akan membuat nasabah terkesan dengan karyawan bank BRI.
- h. Atribut 11: Karyawan BRI memiliki pengetahuan yang baik pada jenis layanan dan produk perbankan, dengan tingkat kesesuaian yaitu 93,65% menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapakan karyawan bank BRI memiliki pengetahuan yang baik pada jenis layanan dan produk perbankan, karena dengan pengetahuan tersebut maka akan dapat menjawab semua pertanyaan konsumen.
- i. Atribut 12: Karyawan BRI selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dengan tingkat kesesuaian yaitu 96,44% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena dengan keramah tamahan karyawan akan membuat nasabah terkesan dengan karyawan dan pelayanan bank BRI.

- j. Atribut 13: Karyawan BRI selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dengan tingkat kesesuaian yaitu 95,59% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena apabila karyawan memiliki kesopanan maka nasabah akan terkesan dengan karyawan dan pelayanan bank BRI.
- k. Atribut 14: Karyawan BRI terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah, dengan tingkat kesesuaian yaitu 94,51% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena dengan keterampilan menyampaikan informasi maka akan membuat nasabah cepat mengerti dan memahami informasi yang disampaikan.
- l. Atribut 15: BRI menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang, dengan tingkat kesesuaian yaitu 90,50% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena dengan adanya kepercayaan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap bank BRI.
- m. Atribut 21: Ruang BRI selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya, dengan tingkat kesesuaian yaitu 98,30% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena ruangan yang bersih dan nyaman akan berpengaruh pada kenyamanan nasabah yang melakukan transaksi.
- n. Atribut 22: Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik, dengan tingkat kesesuaian yaitu 90,35% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus

dilakukan peningkatan, karena dengan ketersediaan ATM yang memadai dan dapat berfungsi dengan baik maka akan memudahkan nasabah menarik uang secara tunai.

- o. Atribut 23: Karyawan BRI mampu memberikan layanan secara profesional, dengan tingkat kesesuaian yaitu 97,19% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena layanan yang profesional sangat berkaitan erat dengan kepuasan nasabah.
- p. Atribut 22: Karyawan BRI selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan, dengan tingkat kesesuaian yaitu 90,74%. Artinya karyawan yang berpenampilan rapih seharusnya disertai dengan pelayanan memuaskan.
- q. Atribut 24: yaitu BRI memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh para nasabah dengan tingkat kesesuaian mencapai 91,32%. Artinya lokasi yang terjangkau akan memudahkan nasabah untuk datang dan melakukan transaksi perbankan.

3. Atribut Pelayanan pada Kuadran D

Menunjukkan atribut yang memengaruhi nasabah kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Termasuk dalam atribut ini adalah Atribut 19: Karyawan BRI selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti dengan tingkat kesesuaian 93,50% menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan kejelasan informasi dari karyawan namun lebih mengharapkan adanya pelayanan yang memuaskan.