

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK BJB  
KANTOR CABANG PEMBANTU MERAK

Meilinda Rahman<sup>1</sup>  
Universitas Serang Raya  
[meilindarahman00@gmail.com](mailto:meilindarahman00@gmail.com)

Mery Ramadani<sup>2</sup>  
Universitas Serang Raya  
[meryramadani@unsera.ac.id](mailto:meryramadani@unsera.ac.id)

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat Kualitas Pelayanan pada Nasabah Bank BJB KCP Merak, Dilihat dari lima dimensi Kualitas Pelayanan (*Tangible, Empaty, Reliability, Responsipeness, Assurance*). Populasi dalam penelitian ini nasabah Bank BJB KCP Merak. Jumlah Sampel yang diteliti adalah 100 responden.. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis pembahasan ini bersifat deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan hasil cukup baik, dimana penerapan pelayanan pada Bank BJB sesuai dengan lima dimensi Kualitas Pelayanan. Pada dimensi *tangible* cukup baik, artinya sarana dan tampilan fisik Bank BJB sudah memadai. Dimensi *reliability*, artinya pelayanan dan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan sudah cukup baik. Dimensi *responsiveness*, artinya pelayanan Bank BJB membantu nasabah dalam penyampaian informasi perbankan. Dimensi *assurance*, artinya *customer service* Bank BJB memiliki sikap sopan dan komunikasi yang baik kepada nasabah. Dimensi *emphaty*, artinya Bank BJB mampu melayani nasabah secara tulus dan memahami keinginan nasabah.

**Kata kunci:** *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Kualitas Jasa*

**Abstract**

*The purpose of this study was to find of Service Quality for the customers of Bank BJB Merak. Five dimensions of Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsipeness, Assurance). The population in this study were customers of Bank BJB KCP Merak. The number of samples studied was 100 respondents. The data collection technique used a questionnaire. The analysis of this discussion is descriptive . The research method used is a case study using a quantitative research approach. The results of the study show quite good results, where the application of services at Bank BJB is in accordance with the five dimensions of Service Quality. On the tangible dimension it is quite good, meaning that the facilities and physical appearance of Bank BJB are adequate. Reliability dimension, meaning that service and timeliness in serving customers is good enough. Responsiveness dimension, meaning that Bank BJB services assist customers in submitting banking information. The assurance dimension means that Bank BJB's customer service has a polite attitude and good communication with customers. Empathy dimension, meaning that Bank BJB is able to serve customers sincerely and understand customer desires.*

**Keywords:** *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Service Quality*

## **PENDAHULUAN**

Pertumbuhan bisnis khususnya jasa era digital saat ini semakin pesat, ditunjukkan dengan semakin banyak perusahaan jasa yang menawarkan berbagai produk. Mulai dari penawaran layanan berkualitas tinggi hingga layanan cepat. Berbagai jenis perusahaan seperti jasa pengiriman barang, jasa transportasi dan logistik, pemasaran online, asuransi hingga jasa perbankan. Berdasarkan Undang-undang nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, bank disebut sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatan jasa pembayaran.

Bank konvensional yang ada di Indonesia salah satunya adalah Bank Jawa Barat atau disebut BJB. BJB adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. BJB juga telah banyak melakukan terobosan untuk terus meningkatkan jumlah nasabah. Namun, dinamika ketidakpuasan nasabah juga tidak terlepas dari cara pelayanan BJB. Kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi jasa yang bertujuan untuk menjalin hubungan baik dengan konsumennya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, konsumen akan merasa puas dengan produk atau jasa dari perusahaan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya pemenuhan kebutuhan serta kemauan konsumen ataupun nasabah dan ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan nasabah. Pemberian pelayanan yang baik pula dapat meningkatkan citra yang baik pada nasabah. Kualitas layanan (*service quality*) berarti seberapa jauh perbandingan antara realitas dengan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Metode pengukuran kualitas layanan dikenal secara luas adalah metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL memiliki lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Penelitian berfokus pada kualitas layanan pada BJB KCP Merak. Sehubungan dengan perihal di atas, penulis melaksanakan penelitian dengan topik Analisis Penerapan Kualitas Layanan Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Merak.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Service Quality (SERVQUAL)***

Kualitas pelayanan adalah kelebihan sebuah perusahaan yang diinginkan dan diandalkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar memenuhi keinginannya. dalam artikel Nursalehah, Zsafira dan Hatimatunnisani (2021). Menurut Sunyoto dalam Zulkarnain, Taufik dan Ramdanyah (2020) mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

Zeithamal dan Bitner mengemukakan arti kualitas jasa atau pelayanan merupakan penyampaian jasa yang baik atau sangat baik, jika dibanding dengan ekspektasi pelanggan (Putra & Suska, 2020). Sedangkan menurut Parasuraman kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan. (Atmadinata et al., 2016).

### **Dimensi Service Quality**

Parasuraman et al. (1988) merevisi kerangka kerja sebelumnya dan kualitas layanan yang dianggap konseptual sebagai 'penilaian global, atau sikap, berkaitan dengan keunggulan layanan yang dikenal sebagai SERVQUAL. Skala pengukuran ini telah secara luas digunakan sebagai instrumen umum untuk mengukur kualitas layanan di Indonesia. Servqual terdiri dari 5 dimensi diantaranya:

#### **1. Bukti Fisik (*Tangible*)**

Merupakan daya tarik fisik suatu pelayanan yang biasanya dilihat melalui daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan dan penampilan karyawan. Atribut bukti fisik ini ada empat, yaitu:

- a. Peralatan modern.
- b. Fasilitas yang berdaya tarik *visual*.
- c. Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional.
- d. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik *visual*.

#### **2. Keandalan (*Reliability*)**

Merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya tanpa membuat kesalahan dan diberikan dalam waktu yang tepat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, sikap yang simpati dan akurasi tinggi. Atribut dari *reliability* ini ada lima, yaitu:

- a. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.
- b. Dapat diandalkan dalam menengani masalah jasa pelanggan.
- c. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali.
- d. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- e. Menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan

#### **3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Merupakan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan informasi pelayanan dan pemecahan masalah pelayanan. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negative dalam kualitas pelayanan. Atribut dari daya tanggap ini ada empat, yaitu:

- a. Menginformasikan kepada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
- b. Layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan.
- c. Kesediaan untuk membantu pelanggan.
- d. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan

#### **4. Jaminan (*Assurance*)**

Merupakan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya, misalnya kesopanan, kemampuan pegawai perusahaan. Atribut dari jaminan ini ada empat, yaitu:

- a. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.
- b. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
- c. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.
- d. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan

#### **5. Empati (*Empathy*)**

Berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman. Atribut dari empat ini ada lima, yaitu:

- a. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan
- b. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.
- c. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.
- d. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif, dimana penulis membagikan kuesioner untuk pengumpulan data. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:17) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji kuesioner yang telah disebarkan. Populasi dalam penelitian merupakan nasabah BJB Kantor Cabang Merak, dengan penarikan sampel berjumlah 100 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data *Numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistika.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Karakteristik Responden**

Karakteristik responden yang digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai data demografi responden (usia, jenis kelamin dan pekerjaan). Responden pada penelitian ini adalah nasabah tabungan BJB Kantor Cabang Merak. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini diketahui sebanyak 100 sampel.

**Tabel 1 Karakteristik Responden**

	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	59	59%
Perempuan	41	41%

<b>Usia</b>		
≤ 20 tahun	2	2%
21 – 30 tahun	30	30%
31 – 40 tahun	35	35%
41 – 50 tahun	21	21%
> 50 tahun	12	12%
<b>Pekerjaan</b>		
Mahasiswa	11	11%
Guru/Dosen	13	13%
PNS	18	18%
BUMN	16	16%
Pegawai swasta	26	26%
Wiraswasta	9	9%
Lain-lain	7	7%

### **Hasil Penelitian**

Penelitian ini terdiri dari lima variabel, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. penelitian ini menjelaskan dalam bentuk tabel disertai pemaparan dan hasil kesimpulan dari jawaban responden. Pemaparan sesuai dengan indikator-indikator pernyataan. Setelah itu hasil penelitian dihitung dari skor dan dikelompokkan berdasarkan skor idealnya. Selanjutnya semua jawaban responden dijumlahkan dengan dimasukkan dalam *rating scale* dan ditentukan daerah jawabannya. Berikut adalah hasil penelitian yang tertera pada tabel berikut:

**Tabel 2 Skor Skala Likert**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Kurang Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber: Sugiyono, 2019*

Untuk menghitung jumlah skor ideal (kriteria) dari seluruh item digunakan rumus sebagai berikut, yaitu:

$$\text{Skor Kriteria} = \text{Nilai Skala} \times \text{Jumlah Responden}$$

Selanjutnya skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah 1 dengan jumlah responden 100, maka dapat dirumuskan menjadi:

**Tabel 3 Skor Ideal**

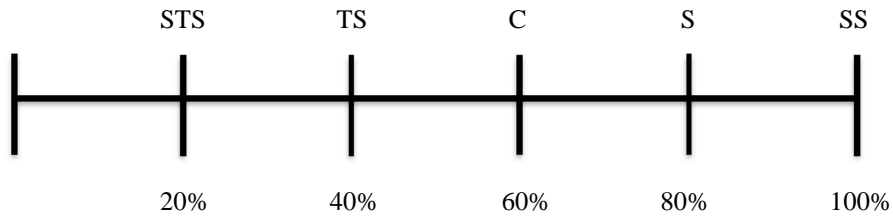
<b>Jumlah Skor</b>	<b>Skala</b>
$5 \times 100 = 500$	SS
$4 \times 100 = 400$	S
$3 \times 100 = 300$	C
$2 \times 100 = 200$	TS
$1 \times 100 = 100$	STS

*Sumber: Sugiyono, 2019*

Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = 5 x100 = 500 (seandainya semua menjawab SS). Jadi, berdasarkan data tersebut maka tingkat persentase setiap indikator pernyataan diperoleh dari:

$$(Jumlah\ skor : Jumlah\ skor\ ideal) \times 100\%$$

Setelah menentukan persentase setiap indikator pernyataan, maka garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Sugiyono, 2019

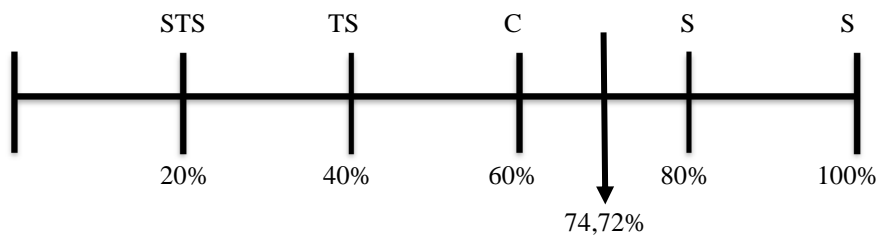
**1. Bukti Fisik (Tangible)**

Pada dimensi *tangible* terdapat 3 item pernyataan, adapun hasil jawaban responden sebagai berikut:

**Tabel 4 Hasil Deskriptif Bukti Fisik (Tangible)**

Bobot Nilai	
Sangat Setuju	840
Setuju	444
Cukup Setuju	57
Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	0
Jumlah	1345
Skor Tertinggi	1500
Skor Terendah	300
Jumlah	1800
<b>Dalam persentase (%)</b>	<b>74,72222</b>

Sumber: Data Diolah (2022)



**Gambar 1 Rating Scale Bukti Fisik (Tangible)**

Berdasarkan data tabel 4 diatas menunjukkan bahwa hasil rata- rata skor dari jawaban responden sebesar 74,7% yang artinya berada di posisi setuju. Hal ini dikarenakan teknologi yang sudah memadai serta penampilan dan pakaian *customer service* yang rapi dan sopan artinya BJB Kantor Cabang Pembantu Merak sudah memenuhi kebutuhan nasabah. Namun, pada lahan parkir yang kurang luas khususnya untuk mobil, menyebabkan nasabah kurang nyaman.

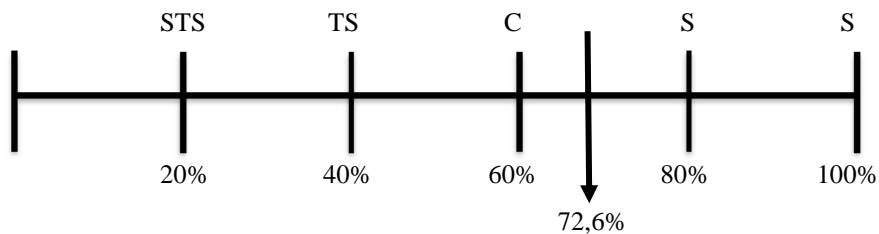
**2. Keandalan (*Reliability*)**

Pada dimensi *reliability* terdapat 4 item pernyataan, adapun jawaban responden sebagai berikut:

**Tabel 5 Hasil Deskriptif  
Bukti Keandalan (*Reliability*)**

Bobot Nilai	
Sangat Setuju	990
Setuju	592
Cukup Setuju	156
Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	0
Jumlah	1742
Skor Tertinggi	2000
Skor Terendah	400
Jumlah	2400
<b>Dalam persentase (%)</b>	<b>72,58333</b>

*Sumber: Data Diolah (2022)*



**Gambar 2 Rating Scale Keandalan (*Reliability*)**

Berdasarkan data tabel 5 diatas menunjukkan bahwa hasil rata- rata skor dari jawaban responden *reliability* sebesar 72,6% yang artinya berada di posisi setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *customer service* BJB Kantor Cabang Pembantu Merak cukup handal dalam melayani nasabah. Namun, masih ada yang harus diperbaiki seperti ketepatan waktu ketika nasabah sedang menunggu antrian. Hal ini dikarenakan jumlah karyawan bagian frontliner masih sedikit.

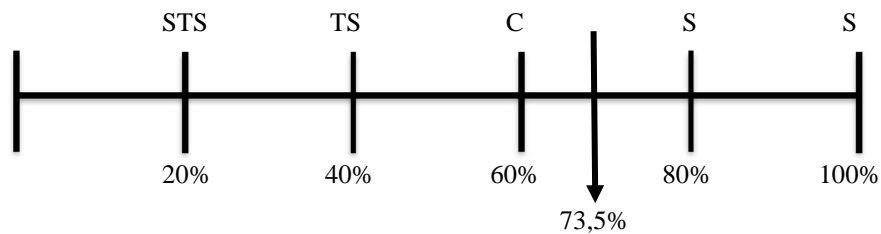
**3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Pada dimensi *responsiveness* terdapat 4 item pernyataan, adapun jawaban responden sebagai berikut:

**Tabel 6 Hasil Deskriptif  
 Bukti Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Bobot Nilai	
Sangat Setuju	1045
Setuju	588
Cukup Setuju	126
Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	0
Jumlah	1763
Skor Tertinggi	2000
Skor Terendah	400
Jumlah	2400
<b>Dalam persentase (%)</b>	<b>73,45833</b>

Sumber: Data Diolah (2022)



**Gambar 3 Rating Scale Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Berdasarkan data tabel 6 diatas menunjukkan bahwa hasil rata- rata skor dari jawaban responden *responsiveness* sebesar 73,5% yang artinya berada di posisi setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *customer service* BJB Kantor Cabang Pembantu Merak memberikan layanan yang cukup responsif sesuai kebutuhan nasabah.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

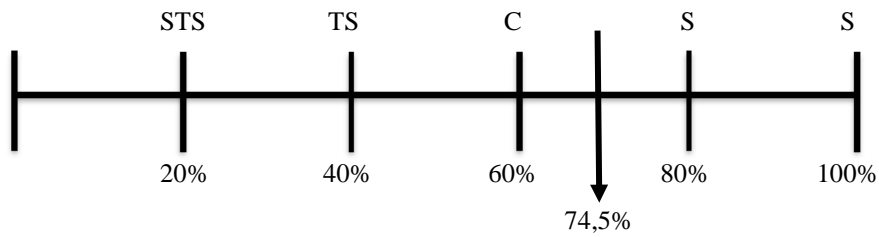
Pada dimensi *assurance* terdapat 5 item pernyataan, adapun jawaban responden sebagai berikut:

**Tabel 7 Hasil Deskriptif  
 Bukti Jaminan (*Assurance*)**

Bobot Nilai	
Sangat Setuju	1375
Setuju	752
Cukup Setuju	102
Tidak Setuju	6
Sangat Tidak Setuju	0
Jumlah	2235
Skor Tertinggi	2500
Skor Terendah	500
Jumlah	3000
<b>Dalam persentase (%)</b>	<b>74,5</b>

Sumber: Data Diolah (2022)





**Gambar 4 Rating Scale Jaminan (Assurance)**

Berdasarkan data tabel 7 diatas menunjukkan bahwa hasil rata- rata skor dari jawaban responden assurance sebesar 74,5% yang artinya berada di posisi setuju. Hal ini menunjukkan bahwa bagian *frontliner* BJB Kantor Cabang Pembantu Merak memiliki komunikasi cukup baik dalam menginformasikan produk kepada nasabah. Namun, pengetahuan *customer service* mengenai produk perbankan lebih ditingkatkan lagi agar memberikan rasa aman nasabah ketika melakukan transaksi.

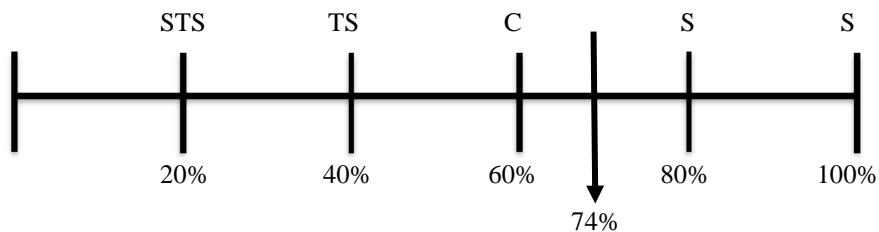
**5. Empati (Empathy)**

Pada dimensi *emphaty* terdapat 3 item pernyataan, adapun jawaban responden sebagai berikut:

**Tabel 8 Hasil Deskriptif  
 Bukti Daya Empati (Empathy)**

Bobot Nilai	
Sangat Setuju	830
Setuju	412
Cukup Setuju	87
Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	0
Jumlah	1333
Skor Tertinggi	1500
Skor Terendah	300
Jumlah	1800
<b>Dalam persentase (%)</b>	<b>74,05556</b>

*Sumber: Data Diolah (2022)*



**Gambar 5 Rating Scale Empati (Empathy)**

Berdasarkan data tabel 8 diatas menunjukkan bahwa hasil rata-rata skor dari jawaban responden *emphaty* sebesar 74% yang artinya berada di posisi setuju. Hal ini menunjukkan pelayanan BJB Kantor Cabang Pembantu merak memiliki rasa kepedulian dan memahami kebutuhan nasabah dalam bertransaksi.

### **Pembahasan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari dimensi kualitas jasa seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* BJB Kantor Cabang Pembantu menunjukkan hasil yang cukup baik dan sesuai dengan harapan nasabah. Namun, masih ada beberapa kekurangan yang harus segera diperbaiki agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan perbankan, misalkan memperluas area parkir, menambah jumlah karyawan *frontliner* dan memberikan pelatihan *product knowledge* karyawan.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan BJB Kantor Cabang Pembantu Merak, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan dan rata-rata skor responden, dimensi *tangible* sebesar 74,7%, *assurance* sebesar 74,5% dan *emphaty* 74% hal ini menunjukkan kualitas pelayanan sudah cukup baik.
2. Pada dimensi *reliability* memiliki rata-rata skor reponden sebesar 72,6% dan *responsiveness* sebesar 73,5%. Kualitas pelayanan pada dimensi ini perlu ditingkatkan lagi, seperti kurangnya jumlah karyawan bagian *frontliner* menyebabkan waktu antrian nasabah cukup lama.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Atmaja, Jaka.(2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*.
- Hidayanti Trina Ahlul dan Handayani Jati.(2019). *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Presma pada PD Bank Perkreditan Rakyat Blora*.
- Lufita Vivi Ismaida dan Yusiana Rennyta.(2021). *Pengukuran Kualitas Layanan dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Nasabah pada BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Bandung: Universitas Telkom, Bandung. Vol.7, No.5*
- Nursalehah Rena, Zsafira Zsbilla dan Hatimatunnisani Hani.(2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB KCP Kiaracandong Bandung: Politeknik Piksi Ganessa, Bandung. Vol. 5 No. 2*
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung: Alfabeta*
- Zulkarnain Rizal, Taufik HER, Ramdansyah David Agus.(2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan*

**Jurnal Manajemen Perusahaan, Vol. 2 No. 1**  
**Tahun 2023**  
**E-ISSN 2828-6332**

*Nasabah sebagai Variabel Intervening: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Banten Jaya-Kota Serang.*

<https://www.bankbjb.co.id/page/tentang-bank-bjb>