



**CUSTOMER PERCEPTIONS OF SERVICES AT BANK MANDIRI SUB-BRANCH
OFFICE (KCP) PANGKEP HASANUDDIN**

*Safaruddin: Ansar
STIA Al Gazali Barru
safaruddin@algazali.ac.id*

ABSTRACT

This study aims to determine customer perceptions of Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin services. Sources of data obtained by interview, observation. Data analysis uses qualitative analysis. The results of this study indicate that customer perceptions of public services at Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin are quite good, which includes the attitude of service personnel, service quality, service time, service ease and service security. Factors affecting service are mainly the need for additional staff, the need for additional work equipment needs to have its own building, especially to provide customer satisfaction.

Keywords: *Customer Perception againts of Bank Mandiri Service KCP Hasanuddin*

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN BANK MANDIRI KANTOR
CABANG PEMBANTU (KCP) PANGKEP HASANUDDIN KABUPATEN PANGKEP**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap pelayanan Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin Sumber data diperoleh dengan cara wawancara, observasi. Analisa data menggunakan nalisis kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap pelayanan umum di Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin sudah cukup baik, yang meliputi sikap personil pelayanan, kualitas pelayanan, waktu pelayanan, kemudahan pelayanan dan keamanan pelayanan. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan terutama masih perlunya penambahan tenaga karyawan, perlunya penambahan peralatan kerja perlunya memiliki gedung sendiri terutama untuk memberikan rasa puas nasabah.

Kata Kunci : *Persepsi Nasabah terhadap Pelayanan Bank Mandiri KCP Hasanuddin*



lisensi CC BY

A.PENDAHULUAN

Dinamika yang terjadi pada sector jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, retail, pariwisata dan perusahaan jasa professional lainnya. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan jasa termasuk jasa perbankan semakin meningkat. Begitu pula akan kebutuhan akan jasa dari produk perbankan akan meningkat yang timbul dari kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat khususnya bagi nasabah perbankan.

Dalam perkembangan jasa perbankan, maka terjadi persaingan untuk merebut nasabah. Tingginya tingkat persaingan marketing jasa perbankan nasional sekarang ini tentunya mengharuskan suatu usaha perbankan masing-masing menerapkan suatu strategi pemasaran (marketing) yang efektif dikalangan usaha jasa perbankan, bilamana usaha jasa perbankan itu akan bertahan ditengah-tengah hiruk pikut persangan global perbankan agar mampu memenangkan persaingan .

Menurut Y. Sri Susilo dalam Logginus Passe (2016) fungsi bank ada 3, yaitu : (a) Bank sebagai agen of trust, (b) Bank sebagai Agen Of development, dan (3) Bank sebagai Agen of service. Bank sebagai agen of trust dasar utama kegiatan adalah kepercayaan atau trust, baik dalam hal penghimpunan dana masyarakat dalam menyalurkan dana masyarakat sehingga masyarakat dalam bekerjasama dengan bank dilandasi atas unsur kepercayaan. Bank sebagai Agen of development, bahwa sektor dalam kegiatan ekonomi masyarakat yaitu sektor moniter dan sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, konsumsi ini tidak lain daripada kegiatan pembangunan perekonomian masyarakat. Kemudian bank sebagai

agent of service, bahwa disamping melakukan kegiatan penghimpunan dana dan menyalurkan dana, bank juga memberikan penawaran jasa-jasa perbankan kepada masyarakat umum, misalnya jasa mengirim uang, jasa menitipkan barang-barang berharga (berlian, emas sertifikat) jasa pemberian jaminan bank dan jasa penyelesaian tagihan.

Dalam persaingan dikalangan perbankan, maka muncul pertanyaan dikalangan perusahaan perbankan “mana yang lebih baik dan factor apa saja yang membuatnya lebih unggul”. Karena masing-masing jasa produk yang ditawarkan tentunya bernilai strategis dan dapat dilirik calon nasabah, menjadikan perusahaan tersebut tegar dalam mengelola jasa perbankan.

Persaingan yang terjadi di sector jasa perbankan saat sekarang ini sudah sangat tajam, mengingat bukan hanya bank-bank yang di miliki pemerintah, dalam bentuk Perusahaan Negara / badan Usaha Milik Negara (BUMN), seperti Bank Mandiri, Bank Negara, BTN, juga muncul bank-bank swasta yang handal, seperti Bank Panin, Bank Muamalat, Bank Daerah, mulai bermunculan di wilayah / daerah bank-bank luar negeri, untuk memberikan pelayanan yang bersifat global di seluruh wilayah Negara dan dapat diakses diseluruh dunia, sehingga persaingan tidak terhindarkan lagi di kalangan perbankan nasional. Sehingga perusahaan jasa mulai berlomba-lomba mempunyai differensiation khususnya dalam kualitas pelayanan. Secara umum diketahui bahwa semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan (nasabah) menghadapi lebih banyak alternative produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan (nasabah) akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan kegiatan pelanggan (nasabah). Untuk menciptakan pelanggan yang tinggi, maka perusahaan perbankan harus mampu menemukan layanan yang mamupu diterima atau dirasakan oleh pelanggan sesuai atau bahkan melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Jadi semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan (nasabah) perbankan. Semakin tinggi kualitas pelayanan tingkat kepuasan pelanggan (nasabah) maka akan semakin tingginya kepuasan pelanggan (nasabah) akan berdampak pada keuntungan perusahaan yang lebih baik.

Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat membeli konsumen, dimana ketika kualitas pelayanan kurang akan menurunkan minat membeli konsumen (pelanggan/nasabah). Karena di dalam proses minat membeli terdapat evaluasi dan pengambilan keputusan oleh konsumen / nasabah sebelum melakukan pembelian. Ketika kualitas pelayanan kurang baik maka akan berdampak pada ketidak puasan pembeli nasabah, dan dapat membuat nasabah pindah kepada perusahaan lain. Dalam artian bahwa ketika kualitas layanan nasabah baik maka minat nasabah melakukan transaksi pada perusahaan akan meningkat dan bertambah.

Salah satu bank nasional, BUMN adalah PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk, yang lazimnya disebut Bank Mandiri didirikan pada tanggal 2 oktober 1998, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 75c Tahun 1998 tanggal 1 Oktober 1998. Pada bulan Juli 1999 Bank mandiri didirikan melalui pengalihan hampir seluruh Saham Pemerintah Republik Indonesia yaitu PT. Bank Bumi Daya (Persero), PT.Bank Dagang Negara (Persero), PT. Bank Ekspor Inpor Indonesia (Persero), dan PT. Pembangunan Indomesia dan Setoran Tunai. Sehingga Bank Mandiri merupakan gabungan / merger dari 4 bank pemerintah.

Dalam perkembangannya maka Bank Mandiri melakukan konsolidasi, dan membuka kantor cabang dan kantor cabang pembantu di seluruh wilayah Indonesia, dan mengalami perkembangan yang cukup pesat, dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Adapun misi dalam memberikan pelayanan adalah Bank Mandiri berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar, mengembangkan SDM professional, memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder, melaksanakan manajemen terbuka, dan peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan, khususnya nasabah Bank Mandiri.

Untuk saat ini, Bank Mandiri telah membuka kantor-kantor cabang di kabupaten/kota, kantor cabang pembantu (KCP) di kecamatan di seluruh Indonesia, termasuk di Kabupaten Pangkep Provinsi Sulawesi Selatan.

Hasil informasi yang penulis terima dari beberapa kalangan masyarakat, maka diketahui beberapa pendapat dan persepsi masyarakat terhadap bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan Bank Mandiri khususnya pelayanan tabungan masyarakat di Kabupaten Pangkep, namun pada garis besarnya sebagian warga masyarakat memberikan persepsi yang cukup baik. Bagi Bank Mandiri, pelayanan menjadi salah satu senjata bagi bank untuk bisa bersaing dengan pemain lain (bank konvensional), baik di tingkat nasional dan internasional. Agar menang dalam persaingan, bank harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.

Untuk maksud tersebut maka penulis berkeinginan untuk melaksanakan pengamatan terhadap bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan Bank Mandiri KCP di Kabupaten Pangkep, khususnya pelayanan tabungan masyarakat.

B.METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif atau pendekatan kualitatif yang berupaya mendeskripsikan atau menggambarkan tentang persepsi nasabah terhadap pelayanan umum termasuk pelayanan tabungan pada Bank mandiri KCP Hasanuddin Kabupaten Pangkep.

Pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2011: hal 4) tipe penelitian kualitatif berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sugyono ((2016:9) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositifisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dan peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan (*triangulasi*), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Kurniawan (2012: hal:22) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat alamiah (*naturalistic*), penelitian yang tidak menggunakan model-model matematik, statistik atau komputer Hal yang penting dalam penelitian kualitatif adalah bagaimana peneliti mampu merumuskan katagori-katagori permasalahan sebagai sebuah konsep untuk memperbandingkan data. Dengan demikian penelitian kualitatif membuka ruang yang cukup bagi dialog ilmu dalam konteks yang berbeda, terutama apabila dia dipahami secara mendalam dan “tepat”, sehingga penelitian ini dapat mengeksplorasi sikap, perilaku, dan pengalaman responden melalui wawancara mendalam (interview) dan focus group. Pendekatan ini diharapkan mampu menjaring realita lapangan melalui wawancara, dokumentasi dan

observasi. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan serta mendeskripsikan persepsi nasabah terhadap pelayanan umum termasuk pelayanan tabungan pada Bank mandiri KCP Hasanuddin Kabupaten Pangkep secara kualitatif.

C.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

➤ Hasil Penelitian

1. Persepsi nasabah dalam Pelayanan Bank

a. Sikap Personil Pelayanan

Salah satu kriteria untuk mengukur pelaksanaan pelayanan yang efektif atau yang baik dalam pelayanan perbankan di Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin adalah sikap personil dari pada petugas atau aparat yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Hasil wawancara (20 april 2020) yang telah dilaksanakan, menunjukkan bahwa sikap personil pelayanan nasabah di Bank Mandiri KCP Hasanuddin Pangkep adalah cukup baik. Menurut salah seorang nasabah yang yaitu ibu Nurul, pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT) yang sering melakukan transaksi di bank tersebut menyebutkan bahwa keryawan Bank Mandiri KCP Hasanuddin Pangkep senantiasa memperlihatkan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan. Sebelum kita melakukan transaksi, biasanya kita disalami dahulu, oleh Security, baru bertanya kepada kita, apa yang perlu kami bantu bu... Kemudian memberikan pelayanan dan petunjuk untuk melakukan transkasi, terutama kepada bagian Teller.

Menurut Ibu Nurul, pelayanan dibagian Teller sangat menyenangkan hati, karena disamping antri sesuai dengan peraturan maka juga cepat dalam memberikan pelayanan. Biasaya tidak cukup 5 menit transaksi selesai, baik menyimpan uang

maupun mengambil uang sudah selesai. Dan selalu mengucapkan terima kasih kepada nasabah setelah transaksi dilaksanakan.

Hasil wawancara juga telah dilakukan kepada Pak Abd. Latif seorang tokoh masyarakat yang telah memberikan pendapat yang sama, bahwa *sikap personil / karyawan Bank Mandiri KCP Pangkep hasuddin cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.*

Hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa sikap yang diperlihatkan karyawan Bank Mandiri KCP pangkep Hasanuddin sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah atau kepada masyarakat yang berkunjung di kantor bank tersebut. Selalu memperlihatkan wajah yang ceria, sopan, dan senyum menyapa, sehingga pengunjung bank merasa senang memperoleh pelayanan.

Hasil observasi (pengamatan) yang telah dilaksanakan penulis di lokasi penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya karyawan Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin memiliki sikap positif di dalam memberikan pelayanan yang ditandai oleh keramahan, menyampaikan salam lebih dahulu kepada pengunjung, kemudian segera bertanya hal-hal yang bisa dibantu untuk membuka pembicaraan dengan pengunjung, khususnya nasabah, sehingga pengunjung / nasabah tidak canggung berkomunikasi dengan baik pada karyawan bank.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa para karyawan menguasai pekerjaan bidang tugas masing-masing, sehingga mampu memperlihatkan sikap yang baik dalam menghadapi pekerjaan yang dipercayakan kepada mereka. Hal tersebut

membuat para nasabah atau masyarakat pengunjung senang mendapatkan pelayanan di Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin

Dengan demikian penulis dapat menyimpulkan bahwa sikap personil atau karyawan Bank tersebut sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan di Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin merupakan kriteria untuk mengukur efektifitas pelayanan pada bank tersebut.

Hasil wawancara (23 april 2020) yang dilakukan kepada informan yang bernama Nurdin, pekerjaan Wiraswasta. bahwa pada saat kita berkunjung untuk melakukan transaksi di Bank Mandiri KCP Hasanuddin Pangkep maka kita tidak bingung untuk bertransaksi karena bagian security dan Costumer Service selalu memberikan petunjuk. Dengan demikian kami merasakan pelayanan yang berkualitas.

Dengan demikian Pak nurdin menilai bahwa karyawan Bank Mandiri KCP Hasanuddin Pangkep cukup berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah atau masyarakat.

c. Waktu Pelayanan

Kriteria waktu pelayanan diperlukan untuk mengukur apakah pelayanan dikategorikan cepat atau lambat. Ketepatan waktu dalam menerima permohonan, menyelesaikan pekerjaan dan menyerahkan hasil pekerjaan adalah sangat menentukan suatu pelayanan yang baik.

Waktu pelayanan yang dilaksanakan pada Bank Mandiri KCP Hasanuddin Pangkep bermacam-macam waktunya, tergantung dokumen yang diurusnya. Misalnya

mengurus kredit dapat mencapai antara 3 hari sampai satu minggu. Tetapi di bagian teller, baik penyetoran maupun penarikan, maka waktu pelayanan sangat dirasakan cepat, sekitar hanya 5 menit saja.

Hasil wawancara yang dilakukan kepada Informan, yang bernama Anti, pekerjaan Ibu rumah tangga (IRT) yang telah melakukan transaksi di Bank Mandiri KCP Hasanuddin Pangkep, menjelaskan bahwa *karyawan Bank Mandiri KCP Hasanuddin Pangkep cukup bekerja dengan cepat. Sehingga kita tidak lama menunggu dan merasa bosan selama berada di dalam kantor Bank Mandiri KCP Hasanuddin Pangkep.* Selain dari pada itu menurut pak Nurdin, bahwa *Petugas Security sangat membantu kami untuk melaksanakan transaksi, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan mudah dan cepat.*

Begitu pula yang dirasakan oleh salah seorang masyarakat yang bernama Bandu, sehingga penulis menyimpulkan bahwa, waktu pelayanan yang dilakukan di kantor Bank Mandiri KCP Hasanuddin Pangkep tergolong cepat dalam memberikan pelayanan nasabah transaksi.

d. Kemudahan Pelayanan

Kemudahan pelayanan dapat diukur melalui kriteria tertentu, yakni pekerjaan dilakukan tidak berbelit- belit tetapi mengarahkan kepada pencapaian hasil kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Pekerjaan disebut mudah apabila terpenuhinya seluruh unsur-unsur yang diperlukan di dalam mengoperasikan pekerjaan tertentu. Apabila terdapat kekeliruan atau kesalahan pekerjaan maka dengan mudah dapat diperbaiki, tanpa menimbulkan banyak pengorbanan/ pekerjaan.

Pelayanan masyarakat pelanggan memerlukan kecermatan, karena berkaitan langsung dengan dokumen diri seseorang, sehingga kesalahan dalam pembuatannya akan menimbulkan resiko yang cukup besar, misalnya kesalahan dalam perhitungan uang di Teller. Dengan demikian kehati-hatian sangat diperlukan di dalam pekerjaan dalam memberikan pelayanan nasabah di Bank Mandiri KCP Hasanuddin Pangkep.

Menurut salah seorang informan yang bernama Anti seorang Ibu rumah tangga / wiraswasta dalam wawancara (23 mei 2020) mengemukakan bahwa *pelayanan yang diberikan karyawan Bank Mandiri KCP Hasanuddin Pangkep kepada nasabah dalam melaksanakan transaksi adalah cukup mudah. Hampir tidak mengalami hambatan dalam memperoleh pelayanan, khususnya di bagian Teller. hal ini, sebelum kita melaksanakan transaksi maka diarahkan lebih dahulu oleh bagian Security bank tentang apa maksud dan tujuan kita berkunjung di bank tersebut.*

Demikian pula beberapa warga masyarakat, seperti Rezki, ibu Rumah tangga, yang pendapatnya senada dengan Ibu Anti ketika melaksanakan transaksi di Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan maka dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap pelayanan pada bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin telah memberikan pelayanan dengan mudah sehingga nasabah merasa puas melakukan transaksi di bank tersebut.

Hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian menunjukkan bahwa secara umum dapat disebutkan karyawan Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin dalam memberikan pelayanan, baik bagian teller, maupun

bagian kredit dan umum, cukup mudah memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya kepada nasabah bank tersebut.

Hasil observasi, menunjukkan bahwa mudahnya pelayanan karena ditunjang oleh adanya bagian security yang bersedia memberikan pelayanan awal, memberikan informasi tentang hal-hal yang diperlukan masyarakat pengunjung di kantor bank tersebut.

Selain dari pada itu, bilamana terdapat masalah yang dihadapi nasabah atau masyarakat dalam menerima pelayanan, maka karyawan bank, cepat melaporkan kepada pihak atasan atau pimpinan bank untuk memperoleh solusinya sehingga nasabah sangat senang memperoleh pelayanan.

e. Keamanan Pelayanan Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin

Bank Mandiri KCP Hasanuddin Pangkep senantiasa dilengkapi oleh petugas security, sehingga semua pengunjung atau nasabah yang datang ke bank tersebut baik untuk melaksanakan transaksi maupun tujuan lain yang berhubungan dengan pelayanan bank, senantiasa berhubungan lebih dahulu dengan petugas Security Bank Mandiri KCP Hasanuddin Pangkep.

Keamanan atau rasa aman selama bertransaksi atau pengurusan di bank merupakan kriteria yang paling penting, karena tidak adanya rasa aman menjadikan seseorang tidak akan mendatangi tempat pelayanan, terutama terkait dengan keselamatan jiwa dan badan serta harta benda, uang. Diharapkan orang merasa aman dari produk hasil pelayanan bank senantiasa aman dari berbagai gangguan dan bahaya, tidak ada rasa khawatir atau takut akan adanya kesalahan atau kekeliruan

dalam menerima pelayanan. Pelayanan bank merupakan dokumen yang berkaitan dengan uang yang harus mendapat pengamanan dari lingkungan kerja bank tersebut.

Dalam banyak kasus sering saja terjadi kesalahan dalam proses pelayanan, sehingga masyarakat pelanggan senantiasa khawatir bila ada kesalahan di dalam menerima pelayanan. Kesalahan dokumen sering menjadi penyebab urusan menjadi terhambat dan dapat menimbulkan ketidak amanan masyarakat pelanggan dalam menerima pelayanan bank.

Dalam rangka pelayanan masyarakat di Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin, maka petugas atau karyawan bank senantiasa berhati-hati melaksanakan pekerjaan, karena sedikit kesalahan saja dapat menyebabkan diulangi kembali, yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pelayanan.

Untuk mengetahui pendapat informan tentang persepsi nasabah terhadap pelayanan di Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin maka penulis melaksanakan wawancara kepada masyarakat atau pelanggan bank tentang rasa aman yang dialami masyarakat di dalam memperoleh pelayanan di bank tersebut.

Menurut penuturan pak Rauf pekerjaan Wiraswasta bahwa pelayanan di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Hasanuddin Pangkep sudah cukup baik. kami dalam mendapatkan pelayanan sangat puas karena kami merasa aman selama dalam kantor bank tersebut. Apalagi terdapat tenaga security yang senantiasa memberikan informasi tentang maksud dan tujuan kita berkunjung di bank tersebut.

Beberapa pengunjung sebagai nasabah bank tersebut, senada juga dengan pendapat pak Rauf. Sesingga penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang

diberikan di Bank Mandiri KCP Hasanuddin Pangkep sudah memberikan rasa aman bagi pelanggan dalam menerima pelayanan.

2. Faktor Berpengaruh

a. Tenaga Personil Masih Kurang

Menurut beberapa nasabah, bahwa Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin, tenaga yang ada sekarang sudah cukup dalam memberikan pelayanan. Namun demikian beberapa informan memberikan informasi tentang faktor penghambat, sebagaimana yang dikemukakan oleh *Hardianti*, bahwa *sebaiknya tenaga personil bagian Teller masih perlu ditambah agar supaya pengantrian tidak lama menunggu, kalau perlu tidak menunggu dalam menerima uang atau menyetor uang di Teller.*

Namun demikian, setelah dikonfirmasi dengan salah seorang pegawai bank tersebut, termasuk pak Ahmad bahwa *Penambahan tenaga personil Bank Mandiri KCP menjadi wewenang dari pada Kantor Cabang Bank Mandiri, sehingga tidak mudah penambahan personil di KCP, termasuk Bank Mandiri KCP Hasanuddin Pangkep.*

b. Peralatan Kerja

Seiring perkembangan pembangunan ekonomi masyarakat di kabupaten maka peralatan kerja sangat membantu dalam percepatan kerja dan mengurangi kesalahan-kesalahan seperti perlengkapan yang digunakan di perbankan.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa peralatan yang digunakan di Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin dinilai masih perlu penambahan peralatan kerja

dalam pemberian pelayanan nasabah bank. Hal tersebut terutama untuk memberikan rasa puas dan senang nasabah dalam penerima pelayanan.

c. Gedung kantor

Berdasarkan pengamatan menunjukkan bahwa, gedung kantor yang digunakan Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin sudah cukup baik. namun demikian dalam mengantisipasi pelayanan yang lebih baik dimasa mendatang, maka penulis menilai gedung kantor bank tersebut sebaiknya terpisah dengan kantor lainnya sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan aman dan penuh kenyamanan, misalnya terdapatnya tempat parkir khusus yang menjadikan pelanggan merasa aman kendaraannya selama berada di bank tersebut.

➤ **Pembahasan**

1. persepsi nasabah terhadap pelayanan pada bank mandiri kcp pangkep hasanuddin kabupaten pangkep

Sebagaimana telah diuraikan bahwa dalam perkembangan jasa perbankan, maka terjadi persaingan untuk merebut nasabah. Tingginya tingkat persaingan marketing jasa perbankan nasional sekarang ini tentunya mengharuskan suatu usaha perbankan masing-masing menerapkan suatu strategi pemasaran (marketing) yang efektif dikalangan usaha jasa perbankan, bilamana usaha jasa perbankan itu akan bertahan ditengah-tengah hiruk pikut persaingan global perbankan agar mampu memenangkan persaingan. Dalam persaingan dikalangan perbankan, maka muncul pertanyaan dikalangan perusahaan perbankan “mana yang lebih baik dan faktor apa saja yang membuatnya lebih unggul. Karena masing-masing jasa produk yang ditawarkan tentunya bernilai strategis dan dapat dilirik calon nasabah, menjadikan perusahaan tersebut tegar dalam mengelola jasa

perbankan. Sekarang ini persaingan yang terjadi di sektor jasa perbankan sudah sangat tajam, mengingat bukan hanya bank-bank yang di miliki pemerintah, dalam bentuk Perusahaan Negara / Badan Usaha Milik Negara (BUMN), seperti Bank Mandiri, Bank Negara, BTN, juga muncul bank-bank swasta yang handal, seperti Bank Panin, Bank Muamalat, Bank Daerah, mulai bermunculan di wilayah / daerah bank-bank luar negeri, untuk memberikan pelayanan yang bersifat global di seluruh wilayah Negara dan dapat diakses diseluruh dunia, sehingga persaingan tidak terhindarkan lagi di kalangan perbankan nasional. Sehingga perusahaan jasa mulai berlomba-loma mempunyai differensiation khususnya dalam kualitas pelayanan. Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan (nasabah) menghadapi lebih banyak alternative produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan (nasabah) akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan kegiatan pelanggan (nasabah). Untuk menciptakan pelanggan yang tinggi, maka perusahaan perbankan harus mampu menemukan layanan yang mamupu diterima atau dirasakan oleh pelanggan sesuai atau bahkan melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Jadi semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan (nasabah) perbankan. Semakin tinggi kualitas pelayanan tingkat kepuasan pelanggan (nasabah) maka akan semakin tingginya kepuasan pelanggan (nasabah) akan berdampak pada keuntungan perusahaan yang lebih baik.

Dalam perkembangan Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin maka telah mengalami banyak kemajuan memberikan pelayanan kepada nasabah, sehingga berbagai

persepsi dari kalangan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya pelanggan bank tersebut.

Terdapat beberapa indikator yang telah di analisis dalam skripsi ini, terutama tentang persepsi nasabah tentang sikap personil karyawan dalam memberikan pelayanan, kualitas pelayanan, waktu pelayanan, kemudahan pelayanan dan keamanan pelayanan.

2. Faktor Berpengaruh

Setelah dilaksanakan analisis data maka diketahui terdapat beberapa faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap pelayanan nasabah di Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin. Faktor-faktor yang berpengaruh tersebut terutama masih perlunya penambahan tenaga karyawan khususnya dibagian Teller, perlunya penambahan peralatan kerja dalam memberikan pelayanan dan perlunya Bank tersebut memiliki gedung sendiri yang terpisah dengan kantor lain, terutama untuk memberikan rasa puas pengunjung atau nasabah dan keamanan kendaraan pengunjung.

Namun demikian penambahan tenaga personil di KCP adalah tidak mudah, karena hal tersebut menjadi kewenangan kantor cabang berdasarkan kebijakan kantor pusat bank Mandiri. Adapun peralatan kerja yang digunakan, tergantung daripada kondisi kantor dan dapat dimintakan di kantor cabang bilamana diperlukan, karena peralatan yang digunakan di Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin dinilai masih perlu penambahan peralatan kerja dalam memberikan pelayanan nasabah bank. Hal tersebut terutama untuk memberikan rasa puas dan senang nasabah dalam penerima pelayanan.

Gedung kantor sangat berpengaruh dalam pelayanan tetapi tergantung kemampuan Bank Mandiri untuk pembangunan kantor. Gedung kantor yang digunakan Bank Mandiri

KCP Pangkep Hasanuddin sudah cukup baik. namun demikian dalam mengantisipasi pelayanan yang lebih baik dimasa mendatang, maka penulis menilai gedung kantor bank tersebut sebaiknya terpisah dengan kantor lainnya sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan aman dan penuh kenyamanan,

Sebagai penutup pembahasan ini, disampaikan hasil wawancara dengan kepala bank mandiri KCP Pangkep Hasanuddin Kabupaten Pankep (ibu maulida indra wahyu nugroho) bahwa menurut kami *persepsi nasabah terhadap pelayanan bank adalah cukup baik karena kami melayani dengan ikhlas dan setulus hati agar nasabah dan masyarakat merasa nyaman dan puas. Upaya yang di lakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah memberikan arahan kepada seluruh personil agar tetap disiplin dan tepat waktu dan melaksanakan pekerjaan dengan baik dan ramah dalam melayani. Yang paling utama bagi kami adalah tetap menjaga image atau kepercayaan nasabah dan masyarakat kepada bank mandiri kcp pangkep hasanuddin kabupaten pangkep*

D.KESIMPULAN DAN SARAN

➤ Kesimpulan

1. Persepsi nasabah terhadap pelayanan umum di Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin sudah cukup baik, yang meliputi sikap personil pelayanan, kualitas pelayanan, waktu pelayanan, kemudahan pelayanan dan keamanan pelayanan.
2. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan nasabah di Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin terutama masih perlunya penambahan tenaga karyawan khususnya dibagian Teller, perlunya penambahan peralatan kerja dalam meberikan pelayanan dan perlunya Bank tersebut memiliki gedung sendiri yang terpisah dengan kantor lain,

terutama untuk memberikan rasa puas pengunjung atau nasabah dan keamanan kendaraan pengunjung.

➤ **Saran**

1. Berdasarkan pengamatan menunjukkan bahwa Bank Mandiri KCP Pangkep Hasanuddin dalam memberikan pelayanan sudah katagori cukup baik. Oleh karena itu penulis menyarankan agar keberhasilan yang diperlihatkan selama ini perlu terus ditingkatkan, terutama di dalam memberikan kualitas pelayanan dan kemudahan yang diterima nasabah dalam memperoleh pelayanan.
2. Dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dimasa akan datang, maka disarankan kepada bank mandiri KCP Pangkep Hasanuddin Kabupaten Pangkep. Perlu penambahan tenaga karyawan khususnya di bagian teller, perlunya penambahn peralatan kerja yang lebih modern lagi khususnya alat-alat elektronik selain dari pada itu perlunya merencanakan dari sekarang membangun gedung kantor sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, Dewi dan Rosinta, Febriana, 2010, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Jakarta, Universitas Indonesia.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014), *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Gava Media.
- Fena Wulandari, 2017, *Pelaksanaan Prima pada Dinas Kearsipan Perpustakaan Kabupaten Purnorejo*, Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.

- Heriyanto, 2014, *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul DIY*, Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Yogyakarta.
- Jalaluddin Rakhmat, 2011, *Psikologi Komunikasi*, Bandung Percetakan PT. Remaja Rosdakarya.
- Kasmir, 2010, *Dasar-Dasar Perbankan*, Penerbit Rajawali Press, Jakarta
- Kurniawan, Borni, 2015, *Desa Mandiri, Desa Membangun*, Jakarta, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia.
- Mukmin Muhammad, 2018, *Materi Kuliah Manajemen Pelayanan Prima*, STIA Al Gazali Barru.
- Moloeng, Lexy, J, 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Nuryanti Mustari, 2012, *Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Perspektif New Publik Service*, Jurnal Ibnu kaldum, Vol.VII, Edisi ke3, Nopember 2012
- Nurpaisal, 2014, *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep*, Skripsi STIA Al Gazali Barru
- Passe, Logginus, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Naabah, Studi pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta, Universitas Sanata Dharma
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2013, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Syamsu, 2012, *Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ralla, Kabupaten Barru*, Skripsi, STIA Al Gazali Barru

Srikandi Rahayu, 2015, *Pengertian Tabungan*, Tanpa Penerbit.

STIA Al Gazali Barru, 2019, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Proposal dan Skripsi*,

Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Cetakan ke-7, Alfabeta

-----, 2009, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Cetakan ke-7, Alfabeta

Wahjono Imam Sentot, 2010, *Manajemen Pemasaran Bank*, Penerbit Graha Ilmu, Jakarta

Yazid, 2003, *(terbitan terakhir) Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*, Yakyakarta,

Ekonisia

Dokumen

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang *Perbankan*, Sekretariat Negara Republik

Indonesia, Jakarta.

Undang-Undang No, 21 Tahun 2008 Tentang *Bank Syariah*.

Undang-Undang No.7 tahun 1992, tentang *Perbankan*, Mensekneg, RI, Jakarta

Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, *Tentang Pedoman Umum*

Pelayanan Publik