

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Bentuk Pelayanan PT. Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung

Merupakan layanan perbankan dengan beragam kemudahan dan fasilitas dari PT. Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung yang ditujukan untuk nasabah utama atau primanya. Adapun layanan yang diberikan adalah :

1) *Wealth Management*

Wealth Management yaitu layanan eksklusif kepada nasabah prioritas dalam memberikan solusi terpadu pengelolaan dana nasabah secara optimal untuk rencana keuangan jangka pendek, menengah, maupun panjang.

2) Pelayanan Khusus

Pelayanan khusus yaitu pelayanan berupa *weekend banking*, program apresiasi serta edukasi, bebas *Save Deposit Box (SDB)*, majalah bisnis dan *life style*, serta lainnya. Adapun bentuk pelayanan tabungan yang diberikan oleh PT. Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung :

a. Tabungan Berhadiah

Dalam tabungan berhadiah ini berisikan berbagai macam pilihan untuk mempermudah nasabah untuk memilih jenis tabungan apa yang diinginkan, seperti tabungan berjangka dan tabungan simuda yang ditujukan kepada para mahasiswa. Kemudian PT Bank BJB Cabang Bandar Lampung yang menawarkan tabungan anak-anak untuk ditujukan kepada anak sekolah mulai dari SMP sampai SMA.

b. *Call* BJB

Ada beberapa macam yang dapat dilakukan dengan *call* mandiri yaitu seperti layanan transfer dan bukan deposito, layanan pembayaran dan pembelian yang lengkap, dan layanan perbankan.

c. BJB SMS

Layanan BJB SMS adalah layanan transaksi perbankan yang melalui SMS di ponsel nasabah sendiri, yang didalamnya berupa transaksi perbankan, pembayaran, pembelian, transfer antar bank RTGS dan kliring, transfer antar rekening, informasi saldo dan lain sebagainya.

4.1.2 Strategi Pelayanan Yang Diterapkam Oleh PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung

1) Kualitas Pemberian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dan perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi setiap perusahaan yang bergerak disektor jasa dan terlebih lagi jasa perbankan yang mana pelayanan kepada nasabah perlu diberikan dengan sebaik-baiknya dengan perlindungan asuransi. Bank yang dianggap sebagai sarana untuk meningkatkan pendapatan masyarakat dan sebagai tempat yang aman untuk menyimpan uangnya harus memberikan pelayanan yang sepuas-puasnya kepada masyarakat terhadap keberhasilan bank dalam menyerap dana masyarakat melalui produk jasa yang ditawarkannya.

2) Indikator Pelayanan

Dalam meraih kepuasan nasabah Bank perlu meningkatkan para nasabah dan masyarakat, apakah itu melalui interen maupun eksteren bank yang dilakukan dengan efisiensi tanpa banyak kekeliruan dan hambatan. Itu dapat diraih melalui peningkatan mutu pelayanan seperti pertama, tempat yang mecangkup letak fisik bank itu harus berkonotasi jasa cepat, eksterior dan interior bank harus memiliki garis yang jelas. Tata letak meja dan arus jalan harus direncanakan dengan hati-hati. Kedua karyawan dimana terdapat jumlah karyawan yang cukup untuk menangani beban kerja tersebut. Ketiga peralatan perlatan amat penting untuk menunjang kegiatan pelayanan bank (*computer, mesin fotocopy*

dll). Keempat alat komunikasi bank yang berupa teks dan foto harus menggambarkan efisiensi dan kecepatan. Kelima simbol bank harus memilih nama dan simbol yang menggambarkan pelayanan yang cepat.

4.1.3 Bentuk Prinsip Kualitas Pelayanan

Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk serta mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para karyawan, dan nasabah. Keenam prinsip tersebut terdiri atas :

1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus memiliki inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2) Pendidikan

Semua karyawan perusahaan , mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3) Perencanaan Strategik

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4) *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun *stakeholder* lainnya.

6) *Total Human Reward*

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki setiap organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas nasabah.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. Bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Hasil dari laporan kerja praktek dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut :

1) Dimensi Bukti Nyata (*Tangible*)

Pada laporan kerja praktek ini, *tangible* mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari karyawan , fasilitas, peralatan, sarana dan prasarana pada PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung pada saat melakukan pelayanan kepada seluruh nasabah kedisiplinan petugas penjaga *teller* serta kemudahan akses untuk menjangkau lokasi Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung. Pada dimensi *tangible* ini menunjukkan hal yang baik. Meski masih ada sedikit kekurangan dalam melakukan pelayanan yang dinilai cukup lambat pada saat melayani nasabah. Apabila dipersiapkan lebih baik lagi maka akan lebih terlihat menarik sehingga mampu membuat nasabah datang dan menikmati setiap pelayanan yang diberikan selama sedang melakukan dan menunggu transaksi.

2) Dimensi Keandalan (*Reability*)

Reability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan jasa yang dilakukan oleh PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung. Dimensi *reability* ditentukan oleh

indikator-indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu.

Karena indikator-indikator yang telah dibuat dalam laporan kerja praktek ini terpenuhi dengan sangat baik. Indikator tersebut antara lain: kecermatan petugas dalam melayani nasabah di PT Bank BJB Cabang Bandar Lampung dimana sistem pelayanannya sudah menggunakan teknologi, standar pelayanan yang digunakan yaitu *Service Excellent* kemampuan dan keahlian karyawan dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di PT Bank BJB Cabang Bandar Lampung tidak diragukan lagi.

3) Dimensi Ketanggapan (*Responsiviness*)

Responsiviness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap nasabah mengenai pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah di PT Bank BJB Cabang Bandar Lampung. Karyawan PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung memberikan sapaan pada setiap nasabahnya merupakan hal yang baik dalam sistem kualitas pelayanan yang diberikan. Sapaan itu dapat membuat setiap nasabah merasa lebih dihargai oleh karyawan PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung.

Karena indikator-indikator yang telah di buat dalam laporan kerja praktek ini cukup terpenuhi namun masih terdapat kekurangan berupa lokasi mesin ATM yang masih cukup sulit untuk dijangkau dikarenakan masih jarang penyediaan lokasi mesin ATM sehingga nasabah harus mencari lokasi mesin PT ATM Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung ditempat yang

telah disediakan namun cukup jauh dari jangkauan nasabah. Maka dengan itu PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung akan melakukan penambahan lokasi mesin ATM ditempat-tempat yang strategis agar mudah dijangkau oleh nasabah serta menyediakan lokasi mesin ATM bersama untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan penyediaan mesin ATM.

4) Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Assurance merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan jaminan, jaminan yang dilihat dari segi ketetapan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan jasa bank di PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung. Dimensi *assurance* ini ditentukan oleh indikator-indikator yang telah disebutkan seperti sebelumnya. *Assurance* dalam pelayanan jasa di PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung ini terlihat dari jam buka pelayanan yang telah ditetapkan oleh PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung. Jam pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan kepada para nasabah PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung guna meminta pelayanan.

Pada dimensi *assurance* dilaporan kerja praktek ini menunjukkan hasil yang baik. Dimensi *assurance* itu berisi antara lain memberikan keyakinan dan membangun rasa percaya dalam diri nasabah untuk tetap menggunakan jasa dari PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung. Hal yang menyebabkan baiknya dimensi ini yaitu pertama, karyawan yang kompetitif. Karyawan melayani dengan ramah dan dapat menciptakan kesan pertama

yang baik itu dapat membangun rasa percaya antar karyawan dan nasabah. Sehingga itu menjadi hal penting dalam sebuah pelayanan.

5) Dimensi Empati (*Empthy*)

Empthy yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan pelayanan dibidang jasa perbankan. Kesiediaan mendahulukan kepentingan nasabah di PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan sangat menghargai setiap nasabah di PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung. Karyawan PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung melihat nasabah sebagai seorang konsumen yang mendukung dengan adanya keberadaan PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung dan harus mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal ini terlihat dari prioritas pelayanan yang diberikan pada setiap nasabah yang sesuai dengan misi PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung pada para nasabah yang berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan bernilai baik.

Namun ada kekurangan dalam sistem pelayanan yang ada di PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung sehingga menyebabkan kurang puasnya nasabah atas pelayanan yang telah diberikan oleh PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung. Hal itu disebabkan oleh kurangnya perhatian yang diberikan kepada nasabah.

Dari keseluruhan pembahasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hal yang baik. Dimana hampir dari semua dimensi ini dijalankan dengan profesional dan kompeten oleh pihak PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung. Hal ini terlihat dari jumlah nasabah yang menggunakan transaksi di PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung. Dari berbagai dimensi yang ada didalam laporan kerja praktek ini menunjukkan keberhasilan PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung dalam mengembangkan pelayanan dibidang jasa perbankan dengan berbagai macam pelayanan dan penawaran yang diberikan dalam bidang pelayanan jasa.

