
EFEKTIFITAS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN BAGI NASABAH BANK PADA MASA PANDEMI

Anggraeni

anggi@perbanas.ac.id

Talia Angelin Anggoda

Universitas Hayam Wuruk Perbanas

ABSTRACT

This study aims to observe the service quality of Bank Central Asia in Sidoarjo related to the Effectiveness of Service Quality to customers during the pandemic period. The research data was obtained through questionnaires distributed to customers and had been filled in by forty five respondents by giving the lowest scale of one to the highest scale of five. The results of this descriptive study state that the service quality aspect provided through elements including tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy given by respondents to the service quality of Bank Central Asia Sidoarjo during the Covid 19 pandemic was very satisfying with an above average score. four for the four indicators above. The highest score is on physical services (tangible) and empathy with a score of 4.67. The implication of this study is that satisfactory service quality can improve the bank's image by improving effective service quality and providing guaranteed facilities during a pandemic by continuing to apply health protocols and convenience in transactions.

Keywords: service quality, customer satisfaction, Bank Central Asia Sidoarjo.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengamatan terhadap kualitas layanan Bank Central Asia di Sidoarjo yang berkaitan dengan efektifitas dari kualitas layanan terhadap nasabah selama periode pandemi. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada nasabah dan telah diisi oleh sebanyak empat puluh lima responden dengan memberikan skala terendah satu sampai dengan skala tertinggi lima. Hasil penelitian diskriptive ini menyatakan bahwa aspek kualitas pelayanan yang diberikan melalui unsur-unsur diantaranya *tangible, reability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* yang diberikan oleh responden kepada kualitas layanan dari Bank Central Asia Sidoarjo selama masa pandemi Covid 19 sangat memuaskan dengan skor rata-rata di atas empat untuk keempat indikator di atas. Skor tertinggi ada pada layanan fisik dan *emphaty* dengan skor 4.67. Implikasi dari studi ini adalah bahwa kualitas layanan yang memuaskan dapat meningkatkan citra bank dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif serta memberikan fasilitas yang terjamin di masa pendemi dengan cara tetap menerapkan protokol kesehatan dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Kata kunci: service quality, customer satisfaction, Bank Central Asia Sidoarjo.

PENDAHULUAN

Efektivitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tolak ukur berhasil atau tidak tujuan sebuah perusahaan untuk mencapai tujuannya. Apabila perusahaan telah mencapai tujuannya maka pelayanan yang diberikan sudah berjalan secara efektif (Tysara, 2022). Adanya Covid-19, mengakibatkan bank tidak dapat beroperasi seperti biasanya.

karena adanya pembatasan dari berbagai aspek. Sebagian dari pegawai bank menjalankan *Work From Home* (WFH). Banyak keluhan nasabah yang mengeluhkan bahwa operasional bank sekarang berbeda dan tidak maksimal karena semua serba dibatasi.

Pramana dan Rastini (2016), kualitas pelayanan merupakan bentuk dari suatu penilaian terhadap tingkat layanan yang telah

diberikan oleh suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dari bank berperan penting dalam operasional bank. Memberikan kualitas pelayanan secara maksimal akan membuat nasabah merasa mendapat pelayanan yang baik. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau sedih seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan diharap-harapkannya (Hamzah dan Purwati, 2019).

Kepuasan nasabah merupakan definisi seseorang dalam memberikan nilai terhadap suatu hal. Ketika nasabah mendapatkan kualitas pelayanan yang nyaman, baik, serta efektif akan memberikan nilai pandangan yang baik bagi bank tersebut. Nasabah akan merasa bank tersebut mampu memberikan pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah. Kepuasan nasabah adalah hal penting guna mempertahankan nilai dan citra bagi perusahaan tersebut di lingkup masyarakat. Upaya penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu meningkatkan efektivitas kualitas dalam pelayanan.

Oleh karena itu, dalam studi ini melakukan kajian untuk membahas mengenai efektivitas pelayanan terhadap kualitas dan kepuasan nasabah pada masa pandemi Covid-19 pada Bank Central Asia di Sidoarjo.

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu bagaimana Bank BCA di Sidoarjo dalam memberikan *value* berupa efektivitas kualitas dan kepuasan pada pelayanan nasabah di masa pandemi Covid-19.

Tujuan dari penelitian ini antara lain adalah untuk mengetahui efektivitas kualitas dan kepuasan pelayanan pada nasabah di masa pandemi Covid-19 yang dilakukan oleh Bank Central Asia di Sidoarjo.

Manfaat penelitian dibagi ke dalam tiga kelompok yaitu yang pertama bagi Bank BCA di Sidoarjo, yaitu sebagai masukan yang digunakan untuk menyempurnakan kegiatan dalam melayani nasabah baik dalam kualitas dan kepuasan nasabah. Kedua, bagi penelitian selanjutnya dapat menambah wawasan pengetahuan untuk pihak yang ingin melakukan

pengamatan lebih lanjut dengan menggunakan topik yang sama. Ketiga, bagi Institusi, yaitu dapat meningkatkan jumlah penelitian ilmiah serta dapat menambah referensi tentang pentingnya melayani nasabah.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Bank

Bank merupakan Lembaga kepercayaan masyarakat yang memiliki peran sebagai perantara antara pihak yang mengalami kelebihan dana yang bertujuan untuk menyalurkan kembali pada sektor yang mengalami kekurangan dana (Atmaja, 2018).

Tujuan dan Fungsi Bank

Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 mengatakan bahwa: "Tujuan dari bank untuk membantu serta menunjang proses pembangunan nasional di dalam meningkatkan pemerataan, perkembangan ekonomi, dan kestabilan nasional yang mengarah pada peningkatan kesejahteraan rakyat atau masyarakat. Peran lembaga keuangan khususnya perbankan yang fundamental dalam menggapai tujuan penyusunan nasional, maka lembaga keuangan (perbankan) memerlukan adanya pengamatan serta pembinaan supaya dana masyarakat dapat mengalir dengan lancar."

Fungsi dari adanya bank menurut pasal 3 Undang-Undang No.10 Tahun 1998 menyatakan bahwa fungsi utama bank merupakan sebagai penghimpun serta pemasok dana masyarakat. Bank dapat berfungsi sebagai penerima kredit, penerimaan kredit, menyalurkan kredit, melakukan pendanaan, investasi, menerima deposito dan menciptakan atau membuat uang dan jasa lainnya yaitu tempat penyimpanan barang berharga seperti *Safe Deposit Box* (SDB).

Efektivitas

Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi, kegiatan atau tugas yang direncanakan) dengan baik, yang dalam pelaksanaannya berjalan dengan lancar tanpa adanya tekanan atau ketegangan (Kurniawan, 2005).

Definisi Kualitas

Tjiptono (2016: 115) mengatakan bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang sehubungan dengan jasa, produk, proses, (SDM) Sumber Daya Manusia, serta lingkungan yang melebihi harapan. Apabila nasabah mendapatkan keinginannya maka kualitas pelayanan yang diberikan sudah efektif dan bagus (Akbar, 2021).

Tujuan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat menjadi wadah dan sarana memperkuat hubungan batin antara bank dan nasabah. Kualitas pelayanan dapat dimaksimalkan dengan cara bersikap profesional, sopan, ramah, dan cepat dalam memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan pokok penting karena langsung berakibat pada citra bank tersebut. Kualitas pelayanan yang efisien akan memberikan dan menguntungkan nama baik bank. Hal tersebut akan memberikan nilai positif bagi bank sehingga banyak nasabah yang akan mempercayai bank tersebut.

Indikator Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2016:119) indikator kualitas pelayanan terdapat lima dimensi, yaitu: 1) *Tangible*, yaitu sarana fisik yang diberikan bank kepada nasabah. Seperti fasilitas fisik bangunan, sarana komunikasi dan kelengkapan prasarana pegawai. 2) *Realibility*, yaitu bank akan memberikan kehandalan dalam kemampuan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan ketepatan serta memuaskan. 3) *Responsiveness*, yaitu bank dapat memberikan daya tanggap dengan bentuk keinginan para pegawai untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan yang tanggap. 4) *Assurance*, yaitu bank memberikan jaminan yang mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, pegawai memiliki sifat dipercaya, tidak berbahaya, keraguan serta risiko. 5) *Emphaty*, yaitu sikap yang diberikan bank kepada nasabah diantaranya komunikasi yang baik, kemudahan dalam hubungan dan mampu memahami kebutuhan nasabah.

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Payne (2011:30) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan nilai hasil dari perasaan senang atau kecewa yang terjadi oleh nasabah pada saat mendapat pelayanan. Berikut ini rincian dari faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: (1). Semua kegiatan dibutuhkan untuk memproses, menerima, transfer dan memberikan jasa kepada nasabah serta memberikan pelayanan. (2). Ketelitian dan cara menyampaikan jasa kepada nasabah sesuai harapan. (3). Seajar kegiatan yang mencakupi semua bisnis terpadu yang menyampaikan jasa dan produk dengan sedemikian rupa yang digambarkan bisa memberikan kepuasan pada nasabah serta mencapai target tujuan perusahaan. (4). Semua pesanan yang ada serta semua hubungan dengan nasabah. (5). Presentasi jasa yang tepat waktu dan tepat dengan segala keterangan yang benar.

Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah perasaan bahagia ataupun kesal dari seseorang yang selepas membandingkan kualitas produk pada hasil yang telah diharapkan. Tjiptono (2012:301) "Kepuasan nasabah adalah kondisi yang ditunjukkan oleh konsumen saat konsumen mengetahui bahwa keinginan serta kebutuhannya sesuai dengan apa yang konsumen harapkan dan terpenuhi dengan baik."

Faktor Pengaruh Kepuasan Nasabah

Lupiyoadi (2013) untuk menentukan kepuasan pelanggan ada beberapa faktor yang harus diperhatikan, yaitu: (1). Kualitas produk, pelanggan akan merasa senang dan puas jika hasil yang ditunjukkan bahwa produk yang digunakan sangat baik dan berkualitas. (2). Kualitas pelayanan dan jasa, pelanggan merasa puas apabila yang didapatkan adalah pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang pelanggan inginkan. (3). Emosi, pelanggan merasa senang serta mendapatkan keyakinan apabila orang lain merasa salut kepada dia apabila produk ter-

tentu lebih mempunyai kepuasan yang lebih besar. Kepuasan yang didapat tidak karena kualitas produk namun oleh sosial yang membuat pelanggan puas. (4). Harga, apabila produk memiliki kualitas yang sama namun memilih harga yang relatif lebih murah akan memberikan citra atau dampak yang lebih tinggi pada pelanggan. (5). Biaya, para pelanggan tidak perlu melontarkan biaya lebih guna memperoleh suatu jasa atau produk mengantar puas pada jasa ataupun produk tersebut.

Elemen Kepuasan Pelanggan

Priansa (2017:210) elemen-elemen yang ada dalam kepuasan konsumen, antara lain: (1). Harapan pelanggan terbentuk sebelum membeli jasa ataupun barang tersebut. Jika jasa atau barang yang diterima sinkron dengan harapan pelanggan, maka hal itu akan membuat pelanggan merasa lega dan puas. (2). Kinerja, pengetahuan pelanggan pada kinerja nyata jasa ataupun barang yang digunakan tanpa adanya pengaruh keinginan dan harapan pelanggan, apabila kinerja nyata jasa atau barang bekerja dengan baik maka pelanggan akan puas. (3). Perbandingan, melakukan perbandingan terhadap harapan kinerja jasa ataupun barang maka sebelum melakukan transaksi dengan persepsi kinerja aktif pada jasa maupun barang tersebut. Pelanggan merasa puas ketika harapan sebelum transaksinya sesuai ekspektasi dan harapan melebihi persepsi pelanggan tersebut. (4). Pengalaman, pelanggan berharap bahwa pengalaman pelanggan terhadap penggunaan barang ataupun jasa ini berbeda dengan yang lain. (5). Konfirmasi dan di konfirmasi, konfirmasi maupun terkonfirmasi akan terjadi apabila kinerja aktual sesuai dengan harapan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Jenis metode penulisan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Pemilihan metode penulisan ini dikarenakan penulis ingin meneliti sebuah fakta mengenai tindakan maupun cara yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas kualitas pelayanan

dan kepuasan nasabah di masa pandemi Covid-19 yang terjadi di Bank Central Asia di Sidoarjo.

Batasan Penelitian

Batasan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Pertama menentukan topik penelitian yang akan diteliti yaitu mengenai efektivitas kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Bank Central Asia di Sidoarjo. Selanjutnya menetapkan batasan penelitian hanya meliputi kegiatan *funding* yang ada di Bank Central Asia di Sidoarjo dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada nasabah yang telah mendapatkan pelayanan Bank Central Asia di Sidoarjo. Langkah berikutnya melakukan analisis data berupa analisis deskriptif kualitatif yang akan menjelaskan mengenai data yang telah terkumpul mengenai efektivitas kualitas pelayanan yang diperoleh melalui metode kuesioner dengan media *google form*.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang digunakan untuk menjelaskan efektivitas kualitas dan kepuasan pelayanan pada nasabah bank BCA di Sidoarjo. Data tersebut diperoleh secara langsung dari pihak nasabah BCA di Sidoarjo melalui kuesioner yang dibagikan dengan media *google form*.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah: pertama Membuat kuesioner media *google form*. Kedua memeriksa dan meneliti jawaban dari responden. Ketiga melakukan klasifikasi data. Keempat menganalisis data secara menyeluruh. Kelima menganalisis data kedalam bentuk deskriptif. Keenam mengaitkan hasil analisis dengan teori yang ada teknik analisis data.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Subyek Penelitian

Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BCA yang berada di daerah Sidoarjo dan sekitarnya. Visi-

nya yakni Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia. Sedangkan misinya adalah sebagai berikut: (1) Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan. (2) Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah. (3) Meningkatkan nilai franchise dan nilai *stakeholder* BCA.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini diperoleh dengan menggunakan data hasil kuesioner yang didapatkan dari sebanyak 45 (empat puluh lima) responden yang sesuai dengan kriteria dalam penelitian ini, yaitu terdiri atas karakteristik dari responden meliputi alamat, jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendapatan. Tabel 1 menunjukkan ringkasan karakteristik responden dengan persentase paling tinggi dalam pengisian form kuesioner tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank BCA Sidoarjo.

Tabel 1
Dominasi Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Persentase
1	Domisili Sidoarjo	93
2	Perempuan	56
3	Umur 19-23 tahun	80
4	Pelajar	38
5	Penghasilan <Rp1.000.000	44

Sumber: Hasil Kuesioner, data diolah (2022)

Dari hasil data yang ditampilkan pada tabel 1, dapat dilihat bahwa sebagian besar nasabah PT Bank Central Asia (BCA) Sidoarjo yang ditemui adalah mayoritas berdomisili di Sidoarjo dengan persentase 93%, dengan berjenis kelamin perempuan sebanyak 56%. Responden kebanyakan berasal dari kalangan pelajar sebanyak 38% dengan rentang umur 19-23 tahun sebanyak 80%. Mayoritas nasabah berasal dari kalangan pelajar, sehingga rata-rata penghasilan yang diperoleh mereka setiap bulan adalah pada kisaran angka

<Rp1.000.000 (kurang dari Rp. 1 juta rupiah per bulan).

Analisis data dan pengujian data menggunakan skala likert dengan interval lima skala ditampilkan pada tabel 2. Kategori didalam penelitian ini dibuat untuk memudahkan penelitian dengan membuat daftar distribusi frekuensi dengan panjang kelas yang sama. Dalam penentuan interval ini menggunakan metode:

$$IK = \frac{STt - STr}{Jk}$$

Keterangan:

IK : Interval Kelas
STt : Skor Tertinggi (5)
STr : Skor Terendah (1)
JK : Jumlah Kelas

Tabel 2
Tabel Interval Class

Nilai	Kategori	Interval
1	Sangat Tidak Setuju	$1 \leq X \leq 1,8$
2	Tidak Setuju	$1,8 < X \leq 2,6$
3	Ragu- Ragu	$2,6 < X \leq 3,4$
4	Setuju	$3,4 < X \leq 4,2$
5	Sangat Setuju	$4,2 < X \leq 5$

Sumber: Hasil Kuesioner, data diolah (2022)

Tanggapan Responden terhadap Bukti Fisik (*Tangible*)

Tanggapan responden terhadap bukti fisik dapat dilihat pada tabel 3 yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan ruangan pelayanan Bank Central Asia di Sidoarjo telah mematuhi protokol kesehatan (adanya pembatas antar karyawan dan nasabah serta disediakannya *handsanitizer*) di masa pandemi Covid-19 dengan nilai sebesar 4,71.

Berdasarkan tabel 3, responden juga sangat setuju bahwa Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo menyediakan protokol kesehatan (pengecekan suhu badan dan cairan desinfektan untuk sterilisasi) di masa pandemi Covid-19 memiliki nilai sebesar 4,67.

Tabel 3
Tanggapan Responden terhadap Bukti Fisik Pelayanan

Pertanyaan	Mean	Penilaian
Ruangan pelayanan Bank BCA mematuhi protokol kesehatan (adanya pembatas antar karyawan dan nasabah dan disediakan <i>handsanitizer</i>) di masa pandemi Covid-19.	4.71	Sangat Setuju
Bank BCA menyediakan protokol kesehatan (pengecekan suhu badan dan cairan disinfektan untuk <i>stretilisasi</i>) di masa pandemi Covid-19.	4.67	Sangat Setuju

Sumber: Kuesioner, data diolah (2022)

Tabel 4
Tanggapan Responden terhadap Kehandalan

Pertanyaan	Mean	Penilaian
Karyawan bank BCA bersikap sabar dan siap melayani / membantu nasabah di masa pandemi Covid-19	4.60	Sangat Setuju
Karyawan Bank BCA cepat dan Tanggap terhadap permintaan nasabah di masa pandemi Covid-19	4.47	Sangat Setuju

Sumber: Kuesioner, data diolah (2022)

Tabel 5
Tanggapan Responden terhadap Ketanggapan

Pertanyaan	Mean	Penilaian
Bank BCA dapat menyelesaikan pelayanan tepat waktu di masa pandemi Covid-19	4.51	Sangat Setuju
Bank BCA menyediakan saluran telfon, email untuk keluhan konsumen secara <i>online</i>	4.38	Sangat Setuju

Sumber: Kuesioner, data diolah (2022)

Tanggapan Responden terhadap Kehandalan (*Reability*)

Tanggapan atas responden terhadap kehandalan Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo dapat dilihat pada tabel 4. Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa dengan nilai 4.60 dan 4.47 membuktikan bahwa responden sangat setuju bahwa karyawan Bank Central Asia di Sidoarjo bersikap sabar dan siap melayani/ membantu nasabah di masa pandemi Covid-19 serta cepat dan tanggap terhadap permintaan nasabah di masa pandemi Covid-19.

Tanggapan Responden terhadap Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tanggapan responden terhadap ketanggapan (*responsiveness*) pada Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo sebagaimana tertera pada

tabel 5. Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa dengan nilai sebesar 4.51 atau responden sangat setuju bahwa Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo dapat menyelesaikan pelayanan tepat waktu di masa pandemi Covid-19. Dan dengan nilai sebesar 4,38 yang juga berarti responden sangat setuju Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo menyediakan saluran telepon, email untuk keluhan konsumen secara *online*.

Tanggapan Responden terhadap Jaminan (*Assurance*)

Tanggapan responden terhadap Jaminan (*assurance*) dapat di lihat pada tabel 6. Berdasarkan tabel 6, dapat dilihat bahwa responden sangat setuju dengan nilai 4.40 bahwa karyawan Bank Central Asia (BCA) di

Sidoarjo memiliki kemampuan dalam menciptakan hubungan yang baik antar nasabah di masa pandemi Covid-19. Sedangkan dengan nilai 4.38 yang juga membuktikan bahwa responden sangat setuju dengan karyawan Bank Central Asia (BCA) yang mampu menjawab semua pertanyaan nasabah di masa pandemi Covid-19.

Tanggapan Responden terhadap Perhatian (*Emphaty*)

Tanggapan responden terhadap perhatian (*emphaty*) dapat dilihat pada tabel 7. Berdasarkan tabel 7, dapat dilihat bahwa dengan nilai sebesar 4,67 dan 4.56 membuktikan bahwa responden sangat setuju bahwa karyawan Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo mematuhi protokol Kesehatan (memakai masker dan *faceshield*) di masa pandemi Covid-19 serta telah menerapkan jam

operasional sesuai dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Tanggapan Responden Terhadap Harapan pada Kepuasan Nasabah

Tanggapan responden terhadap harapan pada kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel 8. Berdasarkan tabel 8 mengenai harapan pada kepuasan nasabah Bank Central Asia di Sidoarjo diatas menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan adanya kemudahan dalam proses layanan pada Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo pada masa pandemi Covid-19 dengan nilai rata-rata atau *mean* sebesar 4,67. Responden juga sangat setuju dengan adanya fasilitas pelayanan yang diberikan Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo pada masa pandemi Covid-19 dengan nilai sebesar 4,60.

Tabel 6
Tanggapan Responden terhadap Jaminan

Pertanyaan	Mean	Penilaian
Karyawan bank BCA memiliki kemampuan dalam menciptakan hubungan yang baik antar nasabah di masa pandemi Covid-19	4.40	Sangat Setuju
Karyawan Bank BCA mampu menjawab semua pertanyaan nasabah di masa pandemi Covid-19	4.38	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Kuesioner, data diolah (2022)

Tabel 7
Tanggapan Responden terhadap Perhatian

Pertanyaan	Mean	Penilaian
Karyawan Bank BCA mematuhi protokol Kesehatan (memakai masker dan <i>faceshield</i>) di masa pandemi Covid-19	4.67	Sangat Setuju
Bank BCA menerapkan jam operasional sesuai dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM)	4.56	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Kuesioner, data diolah (2022)

Tabel 8
Tanggapan Responden Mengenai Harapan pada Kepuasan Nasabah

Pertanyaan	Mean	Penilaian
Kemudahan dalam proses layanan pada Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo pada masa pandemi Covid-19	4.67	Sangat Setuju
Fasilitas pelayanan yang diberikan Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo pada masa pandemi Covid-19	4.60	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Kuesioner, Data Diolah (2022)

Tanggapan Responden terhadap Kinerja Pada Kepuasan Nasabah

Tanggapan responden terhadap kinerja pada kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel 9. Berdasarkan tabel 9 untuk kinerja kepuasan nasabah Bank Central Asia diatas menunjukkan dengan nilai rata-rata atau *mean* sebesar 4.33 dan 4.11 membuktikan bahwa responden sangat setuju dengan kecepatan pada proses pelayanan Bank Central Asia di Sidoarjo semasa pandemi Covid-19 serta karyawan Bank Central Asia tanggap terhadap permintaan nasabah di masa pandemi Covid-19.

Tanggapan Responden terhadap Perbandingan Pada Kepuasan Nasabah

Tanggapan responden terhadap perbandingan pada kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel 10. Berdasarkan tabel 10 menunjukkan responden sangat setuju adanya Keramah-tamahan karyawan Bank Central Asia di Sidoarjo dalam melayani kebutuhan nasabah memiliki nilai rata-rata atau *mean* sebesar 4,67 serta Karyawan Bank Central Asia di Sidoarjo bersikap sabar dan siap melayani/membantu nasabah di masa pandemi Covid-19 dengan nilai sebesar 4,53.

Tanggapan Responden terhadap Pengalaman pada Kepuasan Nasabah

Tanggapan responden terhadap pengalaman kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 9
Tanggapan Responden Mengenai Kinerja pada Kepuasan Nasabah

Pertanyaan	Mean	Penilaian
Kecepatan pada proses pelayanan Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo semasa pandemi Covid-19	4.33	Sangat Setuju
Karyawan Bank Central Asia (BCA) Tanggap terhadap permintaan nasabah di masa pandemi Covid-19	4.11	Setuju

Sumber: Hasil Kuesioner, Data Diolah (2022)

Tabel 10
Tanggapan Responden Mengenai Perbandingan pada Kepuasan Nasabah

Pertanyaan	Mean	Penilaian
Keramahtamahan karyawan Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo dalam melayani kebutuhan nasabah	4.67	Sangat Setuju
Karyawan Bank Central Asia (BCA) bersikap sabar dan siap melayani / membantu nasabah di masa pandemi Covid-19	4.53	Sangat Setuju

Sumber: Kuesioner, Data Diolah (2022)

Tabel 11
Tanggapan Responden Mengenai Pengalaman pada Kepuasan Nasabah

Pertanyaan	Mean	Penilaian
Bank Central Asia (BCA) <i>mobile banking</i> untuk mempermudah transaksi secara cepat dan praktis	4.62	Sangat Setuju
Kualitas pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh pegawai Bank di Sidoarjo pada masa pandemi Covid-19	4.56	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Kuesioner, Data Diolah (2022)

Bedasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa dengan nilai rata-rata atau *mean* sebesar 4.62 dan 4.56 membuktikan bahwa responden sangat setuju bahwa Bank Central Asia (BCA) *mobile banking* telah mempermudah transaksi secara cepat dan praktis serta kualitas pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh pegawai Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo pada masa pandemi Covid-19 sangat baik.

Tanggapan Responden terhadap Pengalaman pada Kepuasan Nasabah

Tanggapan responden terhadap pengalaman kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel 11. Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa dengan nilai rata-rata atau *mean* sebesar 4.62 dan 4.56 membuktikan bahwa responden sangat setuju bahwa Bank Central Asia (BCA) *mobile banking* telah mempermudah transaksi secara cepat dan praktis serta kualitas pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh pegawai Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo pada masa pandemi Covid-19 sangat baik.

Tanggapan Responden Terhadap Konfirmasi dan Dikonfirmasi pada Kepuasan Nasabah

Tanggapan responden terhadap konfirmasi dan dikonfirmasi pada kepuasan nasabah dapat di lihat pada tabel 12. Berdasarkan tabel 12 diatas menunjukkan bahwa pada variabel konfirmasi & dikonfirmasi pada kepuasan nasabah Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo, seperti yang ditunjukkan bahwa responden dengan sangat setuju konfirmasi dan dikonfirmasi dengan nilai *mean* atau

nilai rata-rata sebesar 4.69 bahwa protokol kesehatan telah diterapkan dengan baik oleh pegawai Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo dalam memberikan pelayanan perbankan. Dan dengan nilai rata-rata yang sama yaitu 4.69 membuktikan bahwa responden juga sangat setuju dengan konfirmasi & dikonfirmasi atas ruangan pelayanan pada Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo telah mematuhi protokol kesehatan (adanya pembatas antar karyawan dan nasabah dan disediakan *handsanitizer*) dengan baik.

Efektifitas Kualitas Pelayanan Bank Central Asia (BCA) pada Nasabah di Masa Pandemi Covid-19

Efektifitas kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 dapat dilihat pada tabel 13. Dari Tabel 13 terdapat hasil responden yang disimpulkan bahwa Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo mampu mengoperasionalkan kualitas pelayanan secara efektifitas. Bank Central Asia (BCA) memang sangatlah luar biasa, tidak hanya memiliki nama besar dibidang perbankan namun Bank Central Asia (BCA) semakin hari semakin menunjukkan bahwa BCA mampu memberikan kualitas pelayanan yang prima terhadap para nasabahnya. Dengan memberikan kualitas pelayanan secara efektifitas dapat membuat citra perusahaan baik dan membuat nasabah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo memberikan Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Ketanggapan (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*Empathy*) kepada semua nasabahnya.

Tabel 12

Tanggapan Responden Mengenai Konfirmasi & Dikonfirmasi pada Kepuasan Nasabah

Pertanyaan	Mean	Penilaian
Protokol kesehatan yang diterapkan pegawai Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo dalam memberikan pelayanan	4.69	Sangat Setuju
Ruangan pelayanan Bank Central Asia (BCA) mematuhi protokol kesehatan (adanya pembatas antar karyawan dan nasabah dan disediakan <i>handsanitizer</i>)	4.69	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Kuesioner, Data Diolah (2022)

Tabel 13
Efektivitas Kualitas Pelayanan Bank Central Asia (BCA) pada Nasabah
di Masa Pandemi Covid-19

Dimensi	Ringkasan
Tangible (Bukti Fisik)	Kualitas pelayanan di Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo mengenai bukti fisik sudah sangat baik, yaitu dengan adanya ruangan pelayanan yang telah mematuhi protokol kesehatan, seperti terdapat pembatas antara karyawan dan nasabah dan juga disediakan <i>handsanitizer</i> . Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo juga terdapat penyediaan protokol kesehatan sebelum masuk kedalam ruangan dengan pengecekan suhu dan memberikan sterilisasi kepada nasabah.
Reliability (Kehandalan)	Kualitas pelayanan di Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo mengenai kehandalan sudah sangatlah baik, terbukti bahwa karyawan sidoarjo mampu untuk bersikap sabar dan selalu siap melayani nasabah serta cepat dan tanggap terhadap permintaan nasabah dan penyelesaiannya. Hal tersebut merupakan sebuah kehandalan yang sangat bermanfaat bagi nasabah.
Responsiveness (Ketanggapan)	Kualitas pelayanan di Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo mengenai ketanggapan sudah sangatlah baik yaitu dengan menyelesaikan pelayanan tepat waktu dan menyediakan saluran telfon serta media email yang digunakan untuk keluhan nasabah secara <i>online</i> . hal tersebut merupakan ketanggapan Bank Central Asia (BCA) yang diberikan kepada nasabah.
Assurance (Jaminan)	Kualitas pelayanan di Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo mengenai jaminan yang diberikan menurut responden sudah sangatlah baik yaitu karyawan Bank Central Asia (BCA) memiliki kemampuan dalam menciptakan hubungan baik dengan nasabah dan mampu menjawab semua pertanyaan nasabah. hal tersebut merupakan sebuah jaminan untuk nasabah dan BCA untuk menjalin hubungan baik dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.
Emphaty (Perhatian)	Kualitas pelayanan di Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo mengenai perhatian yang diberikan menurut responden sangatlah baik yaitu karyawan Bank Central Asia (BCA) mematuhi protokol kesehatan dengan menggunakan <i>faceshield</i> dan masker yang bertujuan untuk melindungi kedua belah pihak dari virus Covid 19 serta Bank Central Asia (BCA) yang menerapkan jam operasional sesuai dengan PPKM sesuai yang dianjurkan oleh pemerintah.

Sumber: Hasil Kuesioner, Data Diolah (2022)

Hasil dari 45 responden pada tabel 13 menyatakan dalam kelima hal tersebut, Bank Cental Asia (BCA) di Sidoarjo dinyatakan mampu memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik walaupun di tengah pandemi Covid-19. Tingginya efektivitas pelayanan yang baik dapat terlihat dari kemampuan Bank dalam menunjukkan keberadaan kepada nasabah. Kemampuan yang diberikan yaitu pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, akurat dan terpercaya serta kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah.

Kendala dan hambatan adalah sebagai berikut: (1) Keterbatasan dalam interaksi, hal ini disebabkan adanya Covid-19 yang membuat karyawan dan nasabah meminimalisir untuk berinteraksi secara langsung atau bertatap muka dan antrian dibatasi. (2) Jam operasional tidak maksimal, dengan adanya pembatasan kegiatan masyarakat membuat jam operasional bank terbatas karena harus mengikuti peraturan yang telah ditetapkan di Indonesia. (3) Kapasitas bank terbatas, semenjak adanya Covid-19 Bank Central Asia di Sidoarjo sangat memperhatikan dan menerapkan sistem jaga jarak sehingga kapasitas dalam bank harus terbatas.

Solusi yang mungkin dapat diterapkan dalam menyelesaikan kendala tersebut sebagai berikut: (1) Keterbatasan dalam interaksi, Bank Central Asia di Sidoarjo mengarahkan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* yaitu m-BCA untuk bertransaksi secara *online* untuk meminimalisir tatap muka. Menerapkan protokol kesehatan dengan menggunakan masker, penggunaan *handsanitizer*, cek suhu dan melakukan proses sterilisasi jika dibutuhkan untuk datang ke bank. Pihak bank juga siap dengan protokol kesehatan yang ketat diantaranya yaitu karyawan menggunakan masker, *faceshield*, menggunakan sarung tangan, adanya pembatas antara nasabah dan karyawan. (2) Jam operasional tidak maksimal, menerapkan sistem Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) demi kenyamanan dan keamanan karyawan dan nasabah sebagai bentuk perlindungan untuk menekan kemungkinan penyebaran Covid-19. (3) Kapasitas bank terbatas, Bank Central Asia menerapkan penyesuaian sistem kerja yaitu *split operation*, *shift operation* dan *work from home*. Hal ini dilakukan untuk menjaga kapasitas dalam lingkup Bank Central Asia terkait operasional utama dan operasional perbankan yang terbatas.

Efektivitas Kepuasan Pelayanan Bank Central Asia (BCA) pada Nasabah di Masa Pandemi Covid-19

Faktor-faktor yang dapat menjadi pengukur sebuah kepuasan diantaranya yaitu harapan, kinerja, perbandingan, pengalaman serta konfirmasi dan dikonfirmasi.

Hasil dari responden pada menyatakan dalam kelima faktor tersebut Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo dinyatakan bahwa mampu memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik sehingga nasabah merasa puas. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah maka semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Penyedia jasa yaitu bank mampu serta mempunyai kesempatan untuk menyusun strategi terbaik untuk memberikan pelayanan terbaik.

Dapat disimpulkan bahwasannya Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo dapat memenu-

nuhi 5 (lima) indikator dalam kepuasan nasabah yang akan membuat kualitas pelayanan berjalan dengan efektif sehingga Bank Central Asia Sidoarjo mendapatkan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap 45 (empat puluh lima) responden telah memberikan hasil berupa data kuisisioner yang menunjukkan bahwa Bank Central Asia di Sidoarjo telah memberikan kualitas pelayanan secara efektif dan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo mengenai analisis efektivitas kualitas dan kepuasan pelayanan terhadap nasabah Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo, maka dalam studi ini menarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo terhadap nasabah tergolong sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari pegawai yang posisinya adalah garda depan yang sudah memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah. Dapat dilihat jika tingginya kualitas pelayanan tersebut dari kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak *eksternal*, kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta membantu sesuai dengan yang diinginkan nasabah, kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya, kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya antara nasabah dengan perusahaan dan memberikan perhatian kepada nasabah. Kepuasan Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo dapat dikatakan sudah mencapai efektivitas kualitas pelayanan yang sangat baik. (2) Kepuasan nasabah yang telah ditunjukkan nasabah pada saat menggunakan jasa dan produk Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo tergolong sangat baik atau sangat puas, yang artinya adalah para nasabah mendapatkan kepuasan secara maksimal saat menjadi nasabah Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo. Kepuasan nasabah dari fasilitas yang diberikan oleh Bank Central Asia (BCA) di Sidoarjo, keramahan pegawai Bank Central Asia (BCA)

di Sidoarjo, kecepatan dan ketepatan pelayanan, ketanggapan pegawai dalam permintaan nasabah, kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam memberi pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan melalui unsur-unsur diantaranya *tangible, reability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* yang diberikan oleh perusahaan untuk mendapatkan efektivitas pelayanan secara maksimal yang akan diberikan kepada nasabah agar nasabah merasa puas. Kepuasan nasabah disini dipengaruhi oleh faktor-faktor diantaranya harapan, kinerja, perbandingan, pengalaman serta konfirmasi dan dikonfirmasi.

Berdasarkan permasalahan permasalahan yang dikemukakan sebelumnya, terdapat beberapa saran dan implikasi yang perlu disampaikan dalam meminimalisir permasalahan yang terjadi, yaitu dengan Bank Central Asia di Sidoarjo memperhatikan dalam hal kecepatan pada proses pelayanan dapat membuat nasabah akan merasa lebih nyaman saat bertransaksi dan Bank Central Asia di Sidoarjo dapat meningkatkan citra perusahaan dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang efektif serta memberikan fasilitas yang terjamin dimasa pandemi ini dengan menyediakan protokol kesehatan diantaranya yaitu cek suhu, sterilisasi, menerapkan jaga jarak dan adanya pembatas antara karyawan dan nasabah. Kemudian Bank Central Asia di Sidoarjo juga dapat mengevaluasi dalam perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan khususnya pada bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan serta perhatian yang jelas terhadap nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. R. (2021). Kualitas Pelayanan Nasabah, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah pada Bank Riau Kepri Capem Perawang. *Doctoral Dissertation*. Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica*, 2(1), 49–63.
- Hamzah, Z., dan Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 3(1), 98-105.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Payne, A. (2011). *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Pramana, I. G. Y., dan Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(1), 706–733.
- Priansa, D. J. (2017). *Pengembangan Strategi dan Model Pembelajaran: Inovatif, Kreatif, dan Prestatif dalam Memahami Peserta Didik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Republik Indonesia. (1998). Undang-Undang Nomor 10. Tahun 1998 tentang Perbankan. Jakarta.
- Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tysara, L. (2022). *Pengertian Efektivitas adalah Unsur Mencapai Tujuan, Ketahui Ukurannya*. <https://hot.liputan6.com/read/4870774/pengertian-efektivitas-adalah-unsur-mencapai-tujuan-ketahui-ukurannya>. Diakses pada tanggal 27 Januari 2022.