

Analisis Mutu Pelayanan Bank Raya Kuta Terhadap Pelanggan

Ni Nyoman Wulan Antari

Sistem Informasi Institut Teknologi Teknologi dan Bisnis STIKOM BALI, Jl. Raya Puputan No.86, Denpasar- Bali

wulan_antari@stikom-bali.ac.id

Article's History:

Received 8 August 2024; Received in revised form 14 August 2024; Accepted 23 September 2024; Published 1 December 2024.
All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Antari, N. N. W. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Bank Raya Kuta Terhadap Pelanggan. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (6). 3350-3353.
<https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i6.3379>

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of service that the city central bank provides to its customers. The background of this research is the importance of prime service in the banking industry to increase customer satisfaction and loyalty. The research method used was interviews and documentation with 20 respondents consisting of 2 supervisors, 1 leader, 8 general staff, 2 tellers, 2 walkers, and 5 customers who frequently transact. The results of the study show that in general, The quality of service in the city bank has been adequate. Some indicators of service quality such as friendly attitude, responding to customer needs, and the preparation of the good and the evil. And yet, still some aspects that need improvement to improve the customer service experience.

Keyword: Quality of service, Satisfied, Customer loyalty.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan Bank Raya Kuta kepada para pelanggannya. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya pelayanan prima dalam industri perbankan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi dengan 20 responden yang terdiri dari 2 pengawas, 1 pemimpin, 8 staf umum, 2 teller, 2 walker, dan 5 pelanggan yang sering bertransaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, mutu pelayanan di Bank Raya Kuta telah memadai. Beberapa indikator kualitas pelayanan seperti sikap bersahabat, ketanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, serta kesiapan sarana dan prasarana dinilai baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman layanan pelanggan.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, kepuasan, Loyalitas Pelanggan.

PENDAHULUAN

Manusia sangat diperlukan. Peningkatan keterampilan karyawan tergantung pada perkembangan dan pertumbuhan sumber daya manusia perusahaan atau perusahaan menjadi pelaku, ahli strategi dan perencana dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia (SDM) tidak hanya dipandang sebagai aset terpenting, namun juga merupakan sumber daya berharga yang dapat diperbaiki dan ditingkatkan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan bergantung pada pengetahuan, kemampuan,

keterampilan, inisiatif, kesehatan fisik dan mental, bakat, etos kerja dan motivasi personel yang berkualifikasi tinggi. Efektivitas suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh manajemen sumber daya manusia. Ketika karyawan memiliki motivasi tinggi, inovatif, dan kreatif, kinerja mereka meningkat. Oleh karena itu, tingkatkan sumber daya **pelatihan** keterampilan bagi karyawan.

Sumber daya manusia merupakan dasar dan kunci dari semua sumber organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas mempunyai pengetahuan, keterampilan, kompetensi, kewirausahaan dan kesehatan fisik dan jiwa yang prima, bertalenta, mempunyai etos kerja dan motivasi kerja tinggi yang dapat membuat organisasi berbeda antarsukses dan kegagalan. (Wirawan, 2015).

Mutu pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam industri perbankan, mengingat persaingan yang semakin ketat dan ekspektasi pelanggan yang terus meningkat. Bank Raya Kuta, yang berlokasi di Jalan Raya Tuban No. 62, Kuta, berkomitmen untuk memberikan layanan optimal kepada pelanggannya. Penelitian ini mengkaji seberapa baik mutu pelayanan yang diberikan oleh Bank Raya Kuta dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan untuk memastikan pelayanan optimal bagi pelanggan. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: *Seberapa baik mutu pelayanan yang diberikan Bank Raya Kuta kepada pelanggannya?*

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis mutu pelayanan Bank Raya Kuta sebagai dasar bagi peningkatan kualitas pelayanan bank ini di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan 20 responden, meliputi 2 pengawas, 1 pemimpin, 8 staf umum, 2 teller, 2 walker, dan 5 pelanggan yang paling sering bertransaksi di Bank Raya Kuta.

Data tambahan dikumpulkan melalui dokumentasi yang memuat laporan dan catatan terkait pelayanan Bank Raya Kuta. Analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang menggambarkan mutu pelayanan yang ada.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan Bank Raya Kuta secara umum sudah baik, meskipun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan.

1. Komitmen Pelayanan Optimal

Seluruh pihak di Bank Raya Kuta, mulai dari pengawas, pemimpin, staf umum, teller, hingga walker, menunjukkan komitmen yang tinggi untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan. Mereka berupaya untuk tanggap dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menjaga keramahan dalam interaksi sehari-hari.

2. Kualitas Pelayanan

Responden mencatat bahwa pengawas, pemimpin, staf umum, teller, dan walker di Bank Raya Kuta memberikan pelayanan dengan sikap bersahabat dan tanggap terhadap setiap permasalahan yang dihadapi pelanggan. Pelanggan merasa puas dengan keramahan dan kesigapan pegawai bank dalam merespon kebutuhan mereka.

3. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Bank Raya Kuta dinilai memadai dan tepat guna untuk menunjang proses pelayanan. Hal ini mencakup fasilitas ruang tunggu yang nyaman, sistem antrian yang efektif, serta teknologi yang mendukung efisiensi transaksi.

4. Tantangan dalam Pelayanan

Meskipun mutu pelayanan secara umum sudah baik, beberapa pelanggan menyarankan adanya peningkatan di aspek kecepatan pelayanan pada jam-jam sibuk dan peningkatan fasilitas seperti parkir. Selain itu, penyelesaian masalah perlu lebih efisien agar tidak menimbulkan dampak pada departemen atau bidang lainnya di Bank Raya Kuta.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Bank Raya Kuta telah memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggannya. Komitmen terhadap pelayanan optimal tercermin dalam sikap bersahabat dan ketanggapan petugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung. Namun demikian, masih terdapat beberapa area perbaikan yang perlu mendapat perhatian, khususnya dalam hal percepatan pelayanan pada jam sibuk dan peningkatan fasilitas penunjang. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, Bank Raya Kuta dapat terus meningkatkan mutu pelayanannya demi kepuasan pelanggan yang lebih optimal.

Untuk hasil dan peningkatan lebih lanjut, Bank Raya Kuta diharapkan dapat menerapkan rekomendasi yang diperoleh dari penelitian ini guna memperkuat kualitas pelayanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

- Armstrong, 1991, M, *Personnel Management Practice*, Fourth Edition, London: Kogan Page limited.
- Ardania, I Komang dkk. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Basrowi&Suwandi (2008) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2003) *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Drs. Eris Yustiono, M.Sc., *Pengembangan SDM (Bagian Pertama)*, lihat pada: http://www.stialanbandung.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=389:pengembangan-sdm-bagianpertama&catid=12:artikel&Itemid=85
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana. Ibid., h. 6-7. (2)
- Suharyanto, Hadriyanus dan Hadna, Agus Heruanto. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Media Wacana.
- Kadarisman. 2009. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Rachman, Taufiq. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Supriyanto, Achmad Sani dan Masyhuri Machfudz. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: Uin Maliki Press.
- Syachrumsyah Asri, 2015 *JURNAL APLIKASI MANAJEMEN Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Aparatur Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur)*. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/816/765>
- Vitrawan Malik, Eka Indah Yuslistyari, 2017, Analisis Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pasar Tradisional terhadap kepuasan pedagang dengan metode servqual Dan ipa. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/INTECH/article/view/872/1453>
- Wirawan. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.