

**ANALISIS INDEKS KINERJA PELAYANAN (IKP)
SEBAGAI BAROMETER PELAYANAN NASABAH
DALAM PERSAINGAN BISNIS DI PT. BANK NEGARA
INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG
SAMARINDA**

Oleh :

ANITA INDRIYANI

NIM : 02110158

NPM : 02.11.311.401101.00158

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUHAMMADIYAH
SAMARINDA
2004**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Indeks Kinerja Pelayanan (IKP) sebagai Barometer Pelayanan Nasabah Dalam Persaingan Bisnis di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Samarinda.

Nama Mahasiswa : Anita Indriyani

NPM/NIM : 02.11.311.4011.01.00158 / 02110158

Jurusan : Manajemen

Program Studi : S1

Telah Diuji Dan Disahkan
Pada Tanggal 11 Juni 2004

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUHAMMADIYAH
SAMARINDA

Menyetujui:

Penguji I

: Suradiyanto, SE, SH

Penguji II

: Misransyah, SE

Penguji III

: M. Kiswanto, SE, MSI

Penguji IV

: H. Sabri Murdin, SE, MM

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen dan Studi Pembangunan

STIE Muhammadiyah Samarinda



Misransyah, SE

NBM: 563 975

Judul Skripsi : Analisis Indeks Kinerja Pelayanan (IKP) Sebagai Barometer Pelayanan Nasabah Dalam Persaingan Bisnis Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Samarinda.

Nama Mahasiswa : Anita Indriyani
NPM : 02.11.311.401101.00158
NIM : 02110158
Jurusan : Manajemen

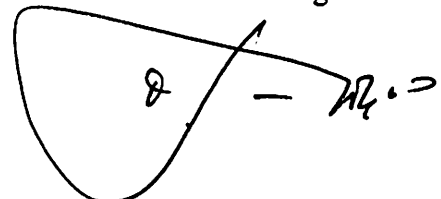
Menyetujui :

Dosen Pembimbing I



SURADIYANTO, SE. SH
KTAM : 554 831

Dosen Pembimbing II



MISRANSYAH, SE
KTAM : 568 975

Mengesahkan :

Ketua STIE Muhammadiyah
Samarinda



Drs. H. SUYATMAN, S. Pd, M. M, M. Si
KTAM : 498 353

RINGKASAN

ANITA INDRIYANI, Analisis Indeks Kinerja Pelayanan (IKP) Sebagai Barometer Pelayanan Nasabah Dalam Persaingan Bisnis Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Samarinda dibawah bimbingan Suradiyanto, SE. SH dan Misransyah, SE.

Tujuan penelitian yang dilakukan disini adalah untuk mengetahui secara kuantitatif Kinerja Pelayanan (Customer Service Performance) cabang kepada Nasabahnya dibandingkan dengan Standar Pelayanan Nasabah yang telah ditetapkan sehingga dengan cepat dapat diketahui kekurangan dan kelemahan yang dimiliki untuk selanjutnya diperbaiki dan pada akhirnya dapat meningkatkan performance cabang dalam memenangkan persaingan bisnis didunia perbankan khususnya.

Sejak diberlakukannya paket deregulasi di bidang perbankan pada bulan Oktober 1998 telah menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat bagi Bank untuk dapat tetap bertahan. Masing-masing Bank berlomba-lomba menciptakan dan memperkenalkan produk dan jasa banknya dengan dukungan sistem teknologi dan pemasaran yang dimiliki.

Salah satu faktor yang masih dapat membedakan Bank yang satu dengan yang lain adalah tingkat atau mutu pelayanannya. Dengan tingkat pelayanan yang tinggi, seseorang akan menjatuhkan pilihannya kepada bank tersebut. Sebaliknya, bank yang buruk pelayanannya akan segera ditinggalkan nasabah bahkan tidak akan dikunjungi lagi.

Di Bank BNI khususnya Bank BNI Samarinda, Indeks Kinerja Pelayanan dinilai secara periodik sebagai indikator penilaian Kinerja Cabang. Dan dari Kinerja Pelayanan inilah nantinya berfungsi sebagai barometer pelayanan Nasabah bagi Cabang bersangkutan.

Indeks Kinerja Pelayanan (IKP) diperoleh dari penjumlahan hasil perkalian antara masing-masing harga kredit (Credit Point) kategori pelayanan dengan total harga kredit seluruh kategori pelayanan.

Hasil IKP inilah nantinya dapat diperoleh gambaran tentang Kinerja Pelayanan Cabang yang pada akhirnya dapat menentukan apakah Cabang bersangkutan mampu memenangkan persaingan bisnis di bidang jasa dan keuangan khususnya serta Bank-bank pesaing pada umumnya.

Dengan berdasarkan hipotesis bahwa :

Keramahan, kecepatan pelayanan, kenyamanan, pengetahuan produk dapat berpengaruh terhadap IKP, standar yang ditetapkan 75% yang ada 79%. Ternyata hipotesis diterima

RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

1. Nama Penulis : Anita Indriyani
2. Tempat / Tgl. Lahir : Sidoarjo, 23 Oktober 1965
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Pekerjaan : Karyawan PT. Bank BNI Cabang Samarinda
6. Alamat : Perumahan Pinang Mas Kav. C 8
7. Riwayat Pendidikan :
 1. Tamat SD Tahun 1977
 2. Tamat SMP Tahun 1981
 3. Tamat SMA Tahun 1984
 4. Tamat D3 Akuntansi Universitas Indonesia Tahun 1997
 5. Kuliah di STIE Muhammadiyah Samarinda Tahun 2003
8. Riwayat Hidup : Tahun 1984 diterima sebagai Pegawai Bank BNI Cabang Samarinda.

B. DATA KELUARGA

9. Nama Suami / Istri : Ari Wiseso
10. Nama Anak :
 - a. Aditi Paramita Wisesa
 - b. Adinda Bonita Wisesa

C. DATA ORANG TUA

11. Nama Bapak : A. Muchid Yahman (Alm)
12. Nama Ibu : Siti Aisyah (Alm)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang, Karena Berkat Rahmat Dan Karunia-Nya Jualah Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul : “ Analisis Indeks Kinerja Pelayanan (IKP) Sebagai Barometer Pelayanan Nasabah Dalam Persaingan Bisnis di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Samarinda “.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan ini terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, hal ini karena keterbatasan kemampuan yang ada.

Penulisan skripsi ini dapat terlaksana berkat bantuan moril maupun materil yang diberikan oleh berbagai pihak.

Sehubungan dengan hal itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Ketua STIE Muhammadiyah Samarinda beserta Staff Dosen dan Civitas Akademika.
2. Bapak Suradiyanto, SE. SH selaku Pembimbing I dan Bapak Misransyah, SE selaku Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Pemimpin Cabang PT. Bank Negara Indonesia Cabang Samarinda yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh data dan informasi perusahaan tersebut bagi penyusunan skripsi ini.

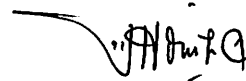
4. Suami dan anak-anakku tercinta serta seluruh keluarga yang telah banyak membantu, mendorong dan memberikan kesempatan bagi diri penulis untuk segera menyelesaikan studi.

Semoga segala bantuan dan jasa baik yang telah di berikan akan mendapatkan balasan yang lebih besar dari Allah SWT.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi Bank BNI serta semua pihak yang berkepentingan. Amin.

Samarinda, April 2004

Penyusun,



Anita Indriyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iv
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	2
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penulisan dan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Bank	6
1. Karakteristik Jasa	6
2. Pengertian Indeks Kinerja Pelayanan (IKP)	8
3. Unsur-unsur Penelitian Indeks Kinerja Pelayanan	8
B. Hipotesis	20
C. Definisi Konseptual	21
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Definisi Operasional	22
B. Perincian dan Data Yang Diperlukan	23
C. Jangkauan Penelitian	26
D. Jenis dan Sumber Data	26
E. Analisis dan Pengujian Hipotesis	27

BAB IV. HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan	29
B. Bidang Usaha Perusahaan	30
C. Struktur Organisasi Perusahaan	32
D. Standar Pelayanan Nasabah	33
E. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan	34

BAB V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis	51
B. Pembahasan	53

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

C. Kesimpulan	54
D. Saran - saran	55

REFERENSI	56
-----------------	----

LAMPIRAN.....	57
---------------	----

DAFTAR TABEL

Nomor	Tubuh Utama	Halaman
1	Hasil Penelitian Informasi Umum Cabang Tahun 2004	34
2.	Hasil Penelitian Keramahan Satpam	35
3	Hasil Penelitian Keramahan Teller.....	36
4	Hasil Penelitian RKC/JIC	37
5	Hasil Penelitian Kecepatan Pelayanan Teller	38
6	Hasil Penelitian Kecepatan Pelayanan Antrian Teller	39
7	Hasil Penelitian Kecepatan Pembukaan Rekening	40
8	Hasil Penelitian Kenyamanan ATM dan Ruangannya	41
9	Hasil Penelitian Kenyamanan Banking Hall	42
10	Hasil Penelitian Tanda Penunjuk Layanan (Signages)	43
11	Hasil Penelitian Pengetahuan Produk dan Cross Selling	44
12	Hasil Penelitian Kecepatan Menjawab Telepon	45
13	Hasil Penelitian Keramahan Menjawab Telepon	46
14	Hasil Penelitian Kecepatan Pembukaan Rekening	47
15	Hasil Penelitian Kenyamanan Toilet Nasabah	48
16	Hasil Penelitian Kenyamanan Tempat Parkir	49
17	Kinerja Pelayanan (Service Performance)	50
18	Kinerja Pelayanan (Service Performance)	52

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Tubuh Utama	Halaman
1	Struktur Organisasi Perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Samarinda	32
2	Lay Out Type Antrian Single Snake Type A dan Single SnakeType B	59
3	Lay Out Type Antrian Multiple Snake dan Single Station	61

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Tubuh Utama	Halaman
1	Ringkasan standar Pelayanan Nasabah Bank BNI	57
2	Matrik Kebutuhan Teller	58
3	Acuan Penilaian Kinerja Pelayanan	59

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penulisan

Sejarah timbulnya sebutan Bank yang sekarang ini banyak dijumpai merupakan salah satu bentuk perkembangan terhadap pengertian suatu lembaga yang mengumpulkan dan mengelola simpanan dana masyarakat dan menyalurkan dana kembali ke masyarakat secara tradisional dalam bentuk fasilitas kredit atau bentuk-bentuk lainnya yang dalam tuntutananya hingga kini mengarah kepada salah satu bentuk layanan Bank yang sangat kompleks, mulai dari penyediaan keperluan dana perorangan maupun badan usaha, baik perdagangan domestik maupun Internasional.

Sejak diberlakukannya paket deregulasi di bidang perbankan pada bulan Oktober 1988 telah menyebabkan berdirinya Bank-bank di Indonesia. Banyaknya Bank yang muncul menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat bagi Bank untuk dapat tetap bertahan. Bank yang berlomba-lomba memberikan produk dan pelayanan yang terbaik kepada Nasabah dalam upaya untuk mengumpulkan dana masyarakat.

Selain itu, Bank-bank juga saling bersaing di dalam menetapkan suku bunga atau harga produk dan jasanya.

Nasabah dalam memilih Bank yang menjadi tempat untuk menyalurkan transaksinya tentu mempunyai tuntutan dan kebutuhan tertentu. Nasabah ingin

dilayani sebaik mungkin. Baik tidaknya pelayanan yang ia terima tergantung pada harapan dan persepsi Nasabah terhadap pelayanan dari Bank itu.

Di Bank BNI, perhatian terhadap upaya peningkatan mutu pelayanan sudah sejak lama dicanangkan. Hal ini terbukti dari pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan sejak pertama kali seseorang diterima menjadi pegawai.

Dalam rangka mengupayakan agar konsep-konsep pelayanan unggul atau "Service Excellence" tersebut dapat diterjemahkan menjadi sesuatu hal yang secara konkrit teraktualisasikan dengan baik, maka perlu digariskan pedoman mengenai standar Nasabah.

Hasil usaha pencapaian standar pelayanan tersebut akan secara kuantitatif dan di nilai secara periodik, baik oleh pimpinan cabang sendiri maupun oleh pihak Independen.

Indeks Kinerja Pelayanan adalah indikator akhir dari hasil penilaian kualitas pelayanan Nasabah secara keseluruhan dari kantor cabang. IKP berada diantara nilai 0-10. Pencapaian sasaran (Target) peningkatan kualitas dimaksud akan dievaluasi secara periodik dan berkesinambungan.

Proses evaluasi dilaksanakan dengan menggunakan metode "Mystery Shopping" dimana pihak ketiga yang berkompeten akan bertindak sebagai Nasabah melakukan transaksi nyata perbankan sekaligus melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diperolehnya dari cabang-cabang Bank BNI.

IKP sebagai sebuah kesimpulan atau hasil dari penilaian kualitas pelayanan kantor cabang akan menjadi rapor unit pimpinan dan petugas pelayanan (front liner) kantor cabang yang bersangkutan dalam bidang pelayanan Nasabah.

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam skripsi ini dapat disarikan sebagai berikut :

- a. Unsur-unsur dan faktor apa saja yang dipakai sebagai standar pelayanan Nasabah dalam menilai Indeks Kinerja Pelayanan (IKP) di Bank BNI Kantor Cabang Samarinda.
- b. Faktor manakah yang mempunyai pengaruh paling besar dalam penilaian IKP.
- c. Faktor atau unsur manakah dalam standar pelayanan Nasabah yang mempunyai bobot/nilai kurang di Bank BNI Cabang Samarinda.

C. Tujuan Penulisan dan Penelitian

Adapun tujuan penulisan dan penelitian ini antara lain adalah :

- d. Untuk mengetahui unsur-unsur atau faktor-faktor yang dipakai sebagai standar pelayanan nasabah dalam menilai IKP di Bank BNI Samarinda.
- e. Untuk mengetahui dan memperoleh gambaran yang jelas atas faktor yang memberikan sumbangan perolehan nilai terbesar terhadap IKP di Bank BNI Samarinda.
- f. Untuk membantu Pimpinan Cabang melakukan pengukuran sendiri (Self Measurement) terhadap pelayanan cabangnya, sehingga dengan cepat dapat diketahui kekurangan dan kelemahan yang dimiliki untuk selanjutnya diperbaiki sesuai dengan standar pelayanan Nasabah yang berlaku.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penulisan skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bank BNI Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada nasabah mempunyai standar pelayanan nasabah sehingga dapat mengukur kekurangan dan kelemahannya secepat mungkin, serta terus berusaha meningkatkan mutu pelayanan dan mampu bersaing dengan Bank-bank lain.
2. Dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia ilmu pengetahuan, khususnya bagi kalangan pelaku dalam bisnis perbankan tentang pelayanan jasa Bank dan dapat pula dimanfaatkan sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Penetapan Sistematika Pembahasan pada penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan, berisi uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan dan penelitian serta manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : Tinjauan Pustaka, berisi uraian tentang pengertian Bank, karakteristik jasa serta unsur-unsur Penilaian Indeks Kinerja Pelayanan (IKP). Selanjutnya akan diuraikan pula teori-teori yang digunakan sebagai acuan. Kemudian berdasarkan landasan teori dilakukan penarikan hipotesis dan definisi konseptual.

BAB III : Metode Penelitian, berisi tentang definisi Operasional dari masing-masing unsur yang digunakan sebagai objek penelitian, perangkat pengukuran, cara pengukuran serta Rumus untuk menentukan Indeks Kinerja Pelayanan (IKP), berikut jagkauan penelitian, jenis dan sumber data serta analisis dan pengujian hipotesis.

BAB IV : Hasil penelitian, berisi uraian singkat sejarah berdirinya Perusahaan, bidang usaha perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan hasil penilaian kualitas pelayanan.

BAB V : Analisis dan pembahasan, berisi uraian gambaran umum dan pembahasan hasil penelitian.

BAB VI : Kesimpulan dan saran, berisi tentang penarikan kesimpulan dari pembahasan hasil penelitian dan implikasi yang berkaitan dengan hasil penelitian. Selain itu juga akan dibahas saran-saran yang diajukan untuk kepentingan Bank.

BAB VI : Kesimpulan dan saran, berisi tentang penarikan kesimpulan dari pembahasan hasil penelitian dan implikasi yang berkaitan dengan hasil penelitian. Selain itu juga akan dibahas saran-saran yang diajukan untuk kepentingan Bank.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Bank

Menurut undang-undang RI No. 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah :

Badan usaha yang berfungsi sebagai intermediary di bidang keuangan dalam arti menjembatani antara pemilik dana dan yang memerlukan dana atau dengan kata lain menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak, karena Bank juga mengemban tugas sebagai agen pembangunan (Agent of Development).

1. Karakteristik Jasa

Bank adalah perusahaan di bidang jasa. Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan atau kepuasan yang ditawarkan untuk di jual. Tingkat kualitas pelayanan inilah yang nantinya sangat menentukan apakah Bank dapat bertahan dan mampu bersaing. Sebelum lebih jauh penulis menganalisis tentang peran pelayanan jasa dalam persaingan bisnis di bidang perbankan yang disimbolkan dengan IKP, penulis akan memberikan sedikit uraian tentang karakteristik jasa.

Menurut **Fandy T.R**, Indikasi Jasa Keuangan (1992:18) menguraikan ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakan dengan barang. Salah satu karakteristik tersebut adalah :

Intangibility

“Jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Meskipun sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung oleh produk fisik. Misalnya, mobil dalam jasa transportasi esensi dari apa yang dibeli pelanggan adalah kinerja yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya.”

Jasa bersifat intangible, artinya tidak dapat dilihat dirasa, dicium atau didengar sebelum dibeli. Konsep intangibel ini sendiri memiliki dua pengertian, yaitu:

- Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa
- Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara rohaniah

Seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum ia menikmatinya. Bila pelanggan membeli jasa, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan atau menyewa jasa tersebut. Konsumen tidak lantas memiliki jasa yang dibelinya. Oleh karena itu, untuk mengurangi ketidakpastian, para konsumen memperhatikan tanda-tanda atau bukti kualitas jasa tersebut. Mereka akan menyimpulkan kualitas jasa dari tempat (place), orang (people), peralatan (equipment), bahan-bahan komunikasi (Communication material), simbol dan harga yang mereka amati. Kesimpulan yang diambil para konsumen akan banyak dipengaruhi oleh atribut-atribut yang digunakan perusahaan jasa.

2. Pengertian Indeks Kinerja Pelayanan (IKP)

Pelayanan adalah setiap tindakan yang diberikan petugas Bank kepada nasabah yang memerlukan bantuan bank BNI demi kelancaran urusan keuangannya. Standar pelayanan nasabah adalah pedoman baku yang ditetapkan bagi pimpinan dan pegawai Bank BNI dalam menjalankan tugas pelayanannya kepada Nasabah, baik dalam hal bersikap, bertindak dan berkomunikasi.

Menurut BPP (Buku Pedoman Perusahaan) Bank BNI BAB: standar pelayanan nasabah, sub bab IN/0012/PBE kinerja pelayanan (Service Level Performance) sebuah Kantor cabang secara keseluruhan dicerminkan oleh angka indeks Kinerja Pelayanan, disingkat IKP (Service Performance Index).

Indeks kinerja pelayanan (IKP) adalah indikator akhir dari hasil penilaian kualitas pelayanan nasabah secara keseluruhan dari kantor cabang.

3. Unsur-unsur Penilaian Indeks Kinerja Pelayanan (IKP)

Beberapa unsur yang menjadi pokok penilaian dalam menentukan Indeks kinerja pelayanan ini antara lain:

- a. Keramahan (Politeness)
- b. Kecepatan Pelayanan (Speed)
- c. Kenyamanan (Convenience)
- d. Pengetahuan Produk (Product Knowledge)

Adapun secara terperinci unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

a. Keramahan (Politeness)

Standar keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan terhadap setiap nasabah Bank BNI. Standar sikap dasar dan tegur sapa yang harus ditunjukkan oleh setiap petugas pelayanan cabang adalah:

1) Pelayanan Tatap Muka

a. Petugas Satpam

Pada saat nasabah tiba:

1. Senyum dan menjaga kontak mata
2. Bahasa tubuh yang benar (dalam posisi berdiri)
3. Mengucapkan "Selamat pagi/siang/sore"

Pada saat nasabah pergi:

4. Senyum dan menjaga kontak mata
5. Bahasa tubuh yang benar (dalam posisi berdiri)
6. Mengucapkan "Terima kasih".

b. Petugas RKC/JIC

Pada saat nasabah tiba:

1. Senyum dan menjaga kontak mata
2. Bahasa tubuh yang benar (dalam posisi duduk/berdiri)
3. Mengucapkan "Semalat pagi/siang/sore"
4. Mengucapkan "Dapat dibantu?"

Pada saat nasabah sedang dilayani:

5. Berbicara dengan jelas, dengan nada yang tidak keras dan tidak terburu-buru.
6. Apabila petugas sudah mengetahui nama nasabah petugas perlu menyapa nasabah dengan menyebut namanya dengan sopan.
Misalnya: “Terima kasih Pak Ahmad”

Pada saat nasabah pergi:

7. Senyum dan menjaga kontak mata
8. Bahasa tubuh yang benar (dalam posisi duduk/berdiri)
9. Mengucapkan “Terima Kasih”

c. Petugas Teller

Pada saat nasabah tiba:

1. Senyum dan menjaga kontak mata
2. Bahasa tubuh yang benar (dalam posisi duduk/berdiri)
3. Mengucapkan “Selamat pagi/siang/sore”

Pada saat nasabah sedang dilayani:

4. Berbicara dengan jelas, dengan nada yang tidak keras dan tidak terburu-buru
5. Apabila petugas sudah mengetahui nama nasabah, petugas perlu menyapa nasabah dengan menyebut namanya dengan sopan. Misalnya: “Terima kasih Ibu Mira”.

Pada saat nasabah pergi

6. Senyum dan menjaga kontak mata

7. Bahasa tubuh yang benar (dalam posisi duduk/berdiri)

8. Mengucapkan “Terima kasih”

2) Pelayanan melalui Telephon

Standar jawaban (Greetings) awal:

1. “BNI (Nama Cabang)
2. “Selamat pagi/siang/sore”
3. “Dengan (Nama Petugas)
4. “Dapat dibantu?”

Pada saat berbicara dengan nasabah:

5. Petugas mempergunakan kata-kata dan kalimat jawaban yang benar/baik.
6. Petugas perlu menanyakan nama nasabah si penelepon agar petugas dapat menyebutnya dengan sopan

Standar jawaban (Greetings) akhir:

7. “Terima kasih”
8. “Selamat pagi/siang/sore”

b. Kecepatan Pelayanan (Speed)

Standar kecepatan pelayanan adalah maksimum waktu yang harus dicapai untuk melayani seorang nasabah (baik waktu antrian maupun waktu melayani). Sebagai tahap pertama, penetapan standar kecepatan pelayanan baru menyangkut beberapa transaksi yang paling banyak dilakukan nasabah, yaitu:

1) Waktu antrian (Waiting time)

a. Pembukaan rekening (RKC)

Setiap nasabah sudah dapat dilayani pada unit RKC dalam waktu 10 menit.

b. Setoran/pengambilan (Teller)

Setiap nasabah sudah harus selesai dilayani pada unit teller dalam waktu 10 menit dengan rata-rata kecepatan pelayanan 169 detik atau 2':49'' per nasabah.

c. Kecepatan pelayanan (Time to Serve)

Pembukaan Rekening (RKC)

Rata-rata kecepatan petugas RKC melayani nasabah adalah:

- Tabungan = 10 menit
- Deposito = 10 menit
- Giro = 15 menit

3) Pelayanan melalui telepon

- a. Jumlah dering nada sambung: maksimum 3 (tiga) kali, telepon sudah harus dijawab.
- b. Lama waktu tunggu hingga dapat dilayani petugas yang berwenang (On Hold Time): maksimum 1 (satu) menit.
- c. Lama percakapan untuk transaksi yang bersifat umum: maksimum 3 (tiga) menit.

4) Type Antrian

Type antrian yang tepat untuk mendukung kecepatan pelayanan sesuai standar adalah antrian single snake type A atau B. Type ini memiliki keunggulan yaitu:

- c. memberikan service level yang sama bagi seluruh nasabah.
- d. Bagi nasabah merupakan sistem yang paling adil
- e. Merupakan sistem yang efisien

Pengecualian penggunaan sistem ini dapat diberlakukan apabila:

- a. Terjadi volume transaksi yang tinggi dari non nasabah
- b. Spcae banking hall sangat terbatas sehingga tidak memungkinkan untuk type antrian single snake.

5) Matrik Kebutuhan Tenaga Teller

Matrik kebutuhan Tenaga Teller dimaksudkan untuk dapat memudahkan Cabang dalam menentukan jumlah tenaga Teller yang diperlukan untuk mendukung pencapaian standar kecepatan pelayanan di unit teller. Sebagai contoh:

Untuk dapat mencapai standar kecepatan waktu antrian di Teller (10 menit), maka dengan standar rata-rata kecepatan teller melayani seorang nasabah 2':49', apabila jumlah nasabah 2 orang dalam antrian diperlukan 1 orang tenaga teller; pada saat jumlah nasabah 18 orang maka jumlah tenaga Teller diperlukan 6. Begitu juga pada saat jumlah nasabah dalam antrian berkurang maka

tenaga Teller dapat disesuaikan (dikurangi) sampai pada batas dimana standar waktu antrian dapat dipenuhi.

c. **Kenyamanan (Convenience)**

Standar kenyamanan adalah kondisi dan suasana nyaman yang harus diciptakan di setiap lokasi cabang yang diperlukan nasabah dalam prose pelayanan, yang dapat menambah tingkat kepuasan nasabah.

Aspek-aspek yang dinilai dapat memberikan kenyamanan dalam pelayanan adalah:

- Keluasan
- Kebersihan
- Kerapian
- Kesejukan
- Keamanan
- Keberadaan

Adapun obyek lokasi Kantor Cabang yang wajib memiliki seluruh atau sebagian aspek kenyamanan tersebut adalah:

- Tempat parkir
- Banking Hall
- Toilet Nasabah
- ATM dan ruangannya
- Tanda Penunjuk Layanan (Signages)

Kriteria/syarat yang menentukan memadai/tidaknya kualitas aspek-aspek kenyamanan tersebut adalah:

1) Tempat Parkir

a) Keluasan

Luas tempat parkir dinilai cukup untuk menampung seluruh kendaraan nasabah yang datang berkunjung ke cabang setiap hari kerja.

b) Kebersihan:

- Tidak terlihat sampah berserakan
- Tersedia tempat sampah

c) Kerapian

Terlihat dengan jelas maka parkir sehingga memudahkan para pengendara menempatkan kendaraannya dengan teratur.

d) Keamanan

Terdapat petugas parkir yang menjaga keamanan kendaraan yang sedang diparkir

2) Banking Hall

a) Kebersihan

- Tidak terlihat sampah berserakan
- Lantai, perangkat ruangan dan peralatan kerja
- Tidak terlihat kotor/berdebu/basah
- Tidak berbau yang tidak sedap
- Tersedia tempat sampah dan tempat abu rokok

b) Kerapian

- Penerangan ruangan yang cukup memadai
- Semua peralatan kerja dan perangkat ruangan diatur sesuai dengan tempat dan fungsinya
- Tidak terlihat penumpukkan peralatan di salah satu tempat sehingga terkesan tidak beraturan
- Formulir/brosur diletakkan pada/dekat "Writing Desk"
- Sistem antrian dengan seluruh perlengkapannya diatur dengan rapi

c) Kesejukan

Suhu ruangan selalu dalam keadaan dingin/sejuk dengan temperatur minimal 18° C dan maksimal 23° C

d) Keamanan

Terdapat petugas satpam di dalam ruangan yang dilengkapi dengan perlengkapan keamanan standar

3) Toilet Nasabah**a) Kebersihan**

- Lantai/ruangan toilet tidak terlihat becek dan kotor
- Tidak berbau yang tidak sedap
- Tersedia tempat sampah
- Terdapat exhaust Fan atau ventilasi udara yang berfungsi dengan baik sehingga ada sirkulasi udara
- Tersedia tissue dan sabun

b) Keamanan

- Pintu dapat ditutup dengan baik

4) ATM dan Ruangannya

a) Keberadaan

- ATM berfungsi dengan baik (availability 100%), uang kertas strook tersedia

b) Kebersihan

- Tidak terdapat sampah berserakan
- Lantai/perangkat ruangan dan mesin ATM tidak terlihat kotor/berdebu/basah
- Terdapat tempat sampah dan tempat abu rokok

c) Kerapian

- Penerangan ruangan cukup memadai
- Semua perangkat ATM diletakkan sesuai dengan tempat dan fungsinya
- Penempatan dan penempelan poster tertata dengan baik

d) Kesejukan

- Suhu ruangan selalu dalam keadaan dingin/sejuk dengan temperatur minimal 18° C dan maksimal 23° C.

e) Keamanan

- Pintu dapat ditutup dengan baik

5) Tanda Penunjuk Layanan (Signages)

Keberadaan tanda penunjuk layanan (signages) terdiri dari 8 kriteria:

a) Papan Nama Bank BNI

Harus ada dan terlihat dengan jelas dari dua arah jalan utama tempat orang dan kendaraan melintas.

b) Papan Loker "Teller"

Harus ada dan terlihat sehingga nasabah tidak memasuki antrian yang salah.

c) Papan Loker "Customer Service/Pelayanan Nasabah"

Harus ada dan ditempel dengan rapi di bagian depan kantor sehingga terlihat dengan jelas bagi setiap orang yang hendak masuk kantor

d) Papan "Jam Kerja/Jam Buka – Tutup Kantor"

Harus ada dan ditempel dengan rapi di bagian depan kantor sehingga terlihat dengan jelas bagi setiap orang yang hendak masuk kantor.

e) Papan "Batas Waktu Kliring"

Harus ada dan terpasang dengan jelas dan akurat

f) Papan "Suku Bunga Simpanan"

Harus ada dan terpampang dengan jelas dan akurat (di update tepat waktu)

g) Papan “Kurs Valas”

Harus ada dan terpampang dengan jelas dan akurat (di update tepat waktu)

h) Papan loket “Informasi”

Harus ada dan jelas terlihat oleh Nasabah

d. Pengetahuan Produk (Product Knowledge)

a) Pengetahuan produk

Pengetahuan produk (Product Knowledge) adalah pemahaman petugas Bank BNI terhadap produk-produk yang dipasarkan kepada Nasabah.

- Petugas yang berwenang wajib memberi penjelasan secara lengkap dan meyakinkan fitur dan manfaat produk/jasa yang dikelolanya.
- Hal-hal yang perlu diketahui petugas mengenai produk/jasa yang dikelolanya.
- Hal-hal yang perlu diketahui petugas mengenai produk/jasa dimaksud antara lain:
 - Tarif harga/suku bunga dan perhitungannya
 - Biaya-biaya yang dibebankan
 - Prosedur/syarat-syarat pembukaan rekening

b) Penjualan Silang (Cross Selling)

Penjualan silang (Cross Selling) adalah upaya aktif seorang petugas Bank untuk memasarkan/menjual produk BNI lainnya di saat petugas Bank sedang melayani calon nasabah/nasabah.

- Petugas yang berwenang secara proaktif melakukan penjualan silang produk yang lain dengan cara mengenali potensi finansial yang dimiliki nasabah/calon nasabah kemudian menawarkan produk/jasa Bank BNI yang dinilai tepat bagi nasabah dimaksud.

B. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah tujuan penelitian dan tinjauan pustaka, maka dikemukakan suatu hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga bahwa unsur-unsur keramahan (politeness), kecepatan pelayanan (speed), kenyamanan (Convenience) dan pengetahuan produk (Product Knowledge) berpengaruh secara signifikan baik secara parsial dan atau secara simultan terhadap mutu pelayanan dan kinerja suatu bank khususnya Bank BNI Samarinda.
2. Dari beberapa faktor yang berpengaruh dalam menilai indeks kinerja pelayanan diduga faktor pengetahuan produk (product knowledge) dan keramahan (politeness) merupakan faktor yang paling dipertimbangkan oleh nasabah dalam memilih bank yang akan dipakai untuk mengelola transaksi keuangannya.

C. Definisi Konseptual

1. Keramahan merupakan pertanda adanya penghargaan dan kesopanan seseorang terhadap orang lain. Banyak penelitian membuktikan bahwa keramahan dalam pelayanan Bank dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap Bank tersebut.
2. Kecepatan petugas dalam melayani nasabah merupakan harapan dan keinginan nasabah. Survey membuktikan bahwa nasabah tidak senang menunggu dalam antrian dan menghabiskan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan transaksinya.
3. Kenyamanan akan menciptakan ketenangan dalam bertransaksi dan hal tersebut merupakan landasan bagi setiap nasabah untuk meneruskan hubungannya dengan Bank BNI.

Kenyamanan dapat meningkatkan Corporate Image yang dapat membedakan suatu Bank dengan Bank lainnya dan dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap Bank tersebut.
4. Pengetahuan produk yang baik dari seorang petugas Bank (Customer Service Officer) merupakan modal untuk dapat memasarkan produk tersebut secara efektif. Penguasaan atas fitur serta manfaat produk yang ditawarkan Bank akan memperlancar komunikasi antara Nasabah dengan petugas bank terutama pada saat nasabah menanyakan sesuatu produk yang dibutuhkannya. Survey membuktikan bahwa nasabah akan merasa puas apabila petugas bank dapat memberikan penjelasan secara menyeluruh mengenai suatu produk.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional

Dalam memperoleh gambaran yang lebih jelas, maka pada bab ini akan diberikan suatu rumusan mengenai definisi operasional yang merupakan indikator dari variabel yang diteliti PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kepada nasabah, baik dalam hal penghimpunan dana maupun fasilitas pinjaman (kredit).

Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan (service Performance). PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Samarinda, maka dilakukan perhitungan Indeks Kinerja Pelayanan (IKP) yakni dengan cara mengalihkan masing-masing komponen dengan komponen standar pelayanan nasabah yang telah dibakukan di dalam Buku Pedoman Perusahaan Bank BNI, kemudian dibagi dengan jumlah kategori masing-masing komponen.

Adapun komponen penilaian di dalam Indeks Kinerja Pelayanan antara lain terdiri dari :

- a. Keramahan petugas Satpam, Teller, RKC.
- b. Kecepatan pelayanan Teller, RKC.
- c. Kenyamanan Ruang ATM, Banking Hall, Parking Area, Toilet umum/Nasabah, Tanda Penunjuk Layanan.
- d. Pengetahuan Produk dan Penjualan Silang.

B. Perincian Dan Data Yang Diperlukan

1. Perangkat Pengukuran

Perangkat pengukuran yang digunakan untuk melakukan baik “Mystery Shopping” maupun “Self Measurement” adalah :

- a. Kertas Kerja Penilaian Kualitas Pelayanan (KKPKP) yang berfungsi untuk mencatat hasil (skor) pencapaian standar pelayanan sesuai dengan ketentuan yang digariskan).
- b. Stop Watch, yang berfungsi untuk mengukur kecepatan pelayanan.
- c. Termometer yang berfungsi untuk mengukur kesejukan.

2. Cara Pengukuran

a. Keramahan Pelayanan Tatap Muka

Petugas penilai mengamati dari dekat atau langsung menilai secara cermat sampai sejauh mana para petugas “front liners” dapat memenuhi seluruh standar sikap dasar dan tegur sapa, baik pada saat nasabah datang/tiba dan dilayani maupun pada saat nasabah pergi dari hadapan petugas di banking hall.

b. Keramahan dan Kecepatan Menjawab Telepon

Penilaian atas keramahan dan kecepatan dalam menjawab telepon berlaku untuk seluruh pegawai cabang pengukuran dapat dilakukan melalui pesawat telepon.

c. Kecepatan Pelayanan Tatap Muka

Petugas penilaian menghitung secara akurat lamanya para petugas RKC/JIC dan Teller melayani nasabah dan menilai sampai sejauh mana para petugas tersebut dapat mencapai standar waktu pelayanan yang ditetapkan.

Pengukuran kecepatan pelayanan khususnya untuk pembukaan rekening dan antrian (setoran/pengambilan) agar benar-benar mengikuti ketentuan dan rumus yang digariskan pada KKPKP.

d. Kenyamanan

Petugas penilai memeriksa dan menilai sampai sejauh mana kenyamanan dari beberapa lokasi pelayanan telah dapat dipenuhi.

e. Pengetahuan Produk

Penilaian tingkat pengetahuan produk hanya dilakukan untuk petugas RKC/JIC. Penilaiannya dapat dilakukan penilai melalui tanya jawab baik langsung maupun tidak langsung dengan petugas yang bersangkutan.

3. Penilaian Pengukuran (Scoring)

Masing-masing aspek pelayanan yang diatur dalam standar pelayanan diberi nilai standar. Nilai standar adalah nilai maksimum atau nilai tertinggi yang akan dicapai untuk setiap aspek pelayanan.

Menurut BPP Bank BNI BAB I : Standar Pelayanan Nasabah, Halaman : 3

IN / 0012 / PBE Tgl : 8 – 2 – 2002, kategori dijabarkan sebagai berikut :

- Untuk kategori keramahan, total nilai standarnya berjumlah 280 terdiri dari :
 - Sikap dasar dan tegur sapa Satpam..... 65
 - Sikap dasar dan tegur sapa Teller 65
 - Sikap dasar dan tegur sapa RKC/JIC.. 75
 - Menjawab telepon..... 75
 - Total..... 280

- Untuk kategori kecepatan, total nilai standarnya berjumlah 150 terdiri dari :
 - Pembukaan rekening 50
 - Antrian teller 50
 - Menjawab telepon 50
 - Total 150

- Untuk kategori kenyamanan, total nilai standarnya 345 terdiri dari :
 - Tempat parkir 60
 - Banking hall 60
 - Toilet umum/nasabah 30
 - ATM / ruangnya 75
 - Tanda penunjuk layanan 120
 - Total 345

- Untuk kategori pengetahuan produk, total nilai standarnya berjumlah 100 terdiri dari :
 - Product Knowledge 75
 - Cross Selling 25
 - Total 100

Hasil akhir scoring dari masing-masing aspek pelayanan dijumlahkan berdasarkan kategori pelayanannya. Misalnya aspek pelayanan :

- Product knowledge, skor 50
- Cross selling, skor 25
- Total skor kategori pengetahuan produk 75

C. Jangkauan Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Samarinda, Jl. P. Sebatik No. 1 Samarinda.

Sebagai obyek penelitian ini adalah petugas-petugas di jajaran front liners yang terdiri dari :

- Petugas RKC/JIC
- Petugas Teller
- Petugas Satpam

Sampel yang digunakan dalam analisis ini sebanyak 1 orang untuk masing-masing unit pelayanan dan dilakukan pada jam kerja antara pukul 08.00 WITA sampai dengan pukul 15.00 WITA

D. Jenis dan Sumber Data

Data pada penelitian ini sebagian besar bersumber dari data primer yang diperoleh melalui penilaian langsung mystery shopping baik melalui counter pelayanan maupun telepon. Selain bersumber dari data primer juga digunakan pula data sekunder yang berasal dari PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Samarinda, maupun sumber lainnya yang relevan. Data sekunder ini diperlukan guna melengkapi data primer, khususnya dalam pelaksanaan analisis.

E. Analisis dan Pengujian Hipotesis

Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan metode analisis statistik dengan cara mengumpulkan data-data dari hasil survey mystery shopping dan model pengukuran (measurement model). Model pengukuran ditujukan untuk mengkonfirmasi dimensi-dimensi yang dikembangkan pada sebuah faktor unsur-unsur Penilaian Indeks Kinerja Pelayanan (IKP).

Adapun langkah-langkah yang digunakan untuk membuat atau menentukan Hasil Indeks Kinerja Pelayanan ini adalah sebagai berikut :

1. Langkah 1 : Pengembangan Definisi Operasional

Pada tahap ini peneliti melakukan pencarian atau pengembangan faktor atau objek yang dijadikan sampel penelitian di Bank BNI yaitu antara lain Unit Front Office yang terdiri dari unit : Teller, RKJ/JIC, Satpam dengan berpedoman pada hipotesis bahwa unsur-unsur keramahan, kecepatan, kenyamanan, dan *Product Knowledge* adalah penentu hasil akhir / nilai akhir Indeks Kinerja Pelayanan (IKP)

2. Langkah 2 : Pencatatan Hasil Penelitian

Setelah memastikan abjkek yang akan dinilai, peneliti membuat tabel pencatatan dengan pengelompokan unsur-unsur penilaian antara lain terdiri dari :

- Keramahan (Politeness) atau P
- Kecepatan (Speed) atau S
- Kenyamanan (Convenience) atau C
- Pengetahuan Product (Product Knowledge) atau K

Dari tabel pencatatan tersebut selanjutnya dibuat suatu rekapitulasi kinerja pelayanan (service Performance).

3. Langkah 3 : membuat rekapitulasi Kinerja Pelayanan dengan perbandingan nilai standar pelayanan, berikut menghitung Predicat/Nilai Judicium sesuai acuan Penilaian Kinerja Pelayanan, yang pada akhirnya dimasukkan ke dalam rumus IKP dan diperoleh Nilai IKP.

Untuk mengetahui harga kredit (Credit Point) dari masing-masing kategori pelayanan, didalam BPP Bank BNI BAB II “Standar Pelayanan Nasabah” hal 16 telah ditetapkan sebagai berikut :

- | | |
|---|------------------------|
| a. Keramahan (Politeness) | = 4 (empat) atau 40% |
| b. Kecepatan Pelayanan (Speed) | = 1 (satu) atau 10% |
| c. Pengetahuan Produk (Product Knowledge) | = 3 (tiga) atau 30% |
| d. Kenyamanan (Convidence) | = 2 (dua) atau 20% |
| Total Harga Kredit | =10(sepuluh) atau 100% |

Menurut BPP Bank BNI dalam menentukan hasil akhir Indeks Kinerja

Pelayanan digunakan Rumus Indeks Kinerja Pelayanan yaitu :

Hasil Akhir IKP :

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(\text{nilaiP} \times P) + (\text{nilaiS} \times S) + (\text{nilaiC} \times C) + (\text{NilaiK} \times K)}{P + S + C + K} \\
 &= \frac{(\dots \times 4) + (\dots \times 1) + (\dots \times 3) + (\dots \times 2)}{4 + 1 + 3 + 2} \\
 &= (\text{hasilakhirIPK})
 \end{aligned}$$

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah singkat berdirinya PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Samarinda.

Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Samarinda, didirikan pada tanggal 24 Februari 1966 terletak di tepi Sungai Mahakam tepatnya di Jl. Pelabuhan No. 23 Samarinda. sebagai Pemimpin Cabang yang pertama memimpin Bank Negara Indonesia 1946 pada waktu itu adalah Bapak Widodo.

Bidang usaha Bank BNI (Persero) Tbk. Cabang Samarinda pada waktu itu adalah perdagangan dan industri, karena propinsi Kalimantan Timur adalah merupakan daerah dengan penghasil kayu terbesar di Indonesia, sehingga kegiatan transaksi luar negeri (ekspor) sangat mendominasi.

Selain itu sebagai perusahaan di bidang jasa, Bank BNI (Persero) Tbk. Cabang Samarinda juga melayani transaksi berupa tabungan, baik tabungan untuk pegawai (Tapeg), Tabungan pelajar (Tapelpram) serta simpanan berjangka dalam bentuk Deposit dan sertifikat deposit. Karena pada waktu itu produk-produk jasa yang ditawarkan tidak sebanyak sekarang, maka susunan organisasi perusahaan Bank BNI (persero) Tbk. Cabang Samarinda hanya terdiri dari Pemimpin Cabang, Wakil Pemimpin Cabang, Kepala Seksi Umum, Kuasa Kas, Kepala Pembukuan, Kepala Tabungan serta Kepala Seksi Luar Negeri.

(Sumber PT. Bank BNI (persero) Tbk
Kantor Cabang Samarinda)

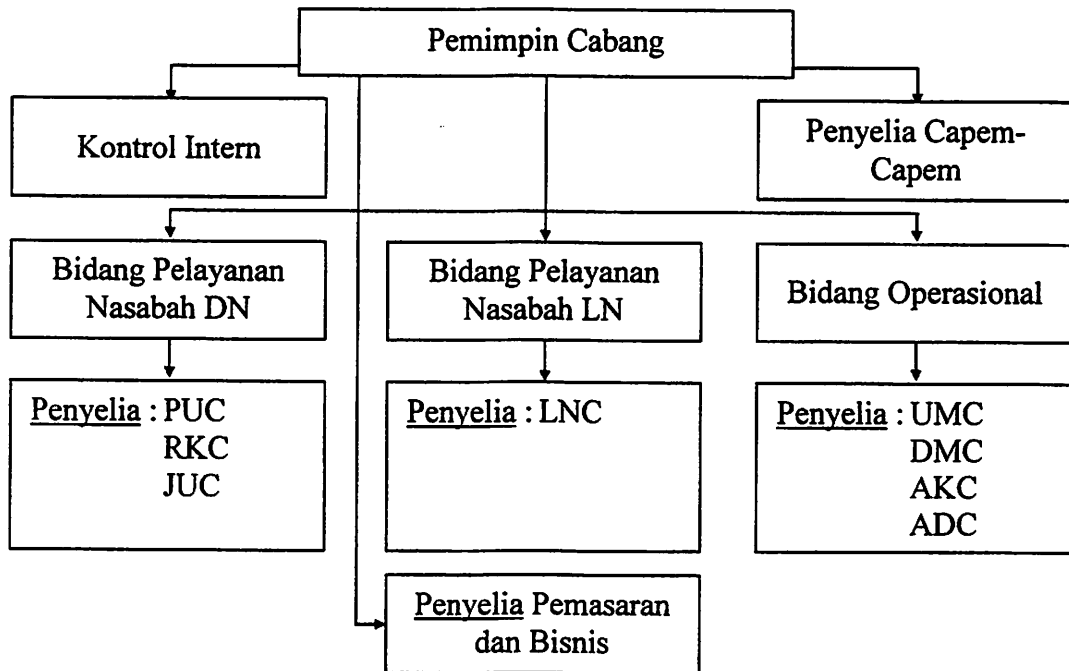
B. Bidang Usaha Perusahaan

Berdasarkan undang-undang nomor 17 tahun 1968 bahwa fungsi dan tugas bank BNI (persero) Tbk adalah sebagai Bank Umum Milik Negara dengan tujuan dan usaha pokok yang diarahkan kepada perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional dengan mengutamakan sektor industri, walaupun demikian tidak menutup kemungkinan bagi sektor-sektor lain. Sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah dengan memberikan kelonggaran dan perluasan usaha di bidang perbankan, Bank BNI juga menawarkan aneka ragam dan jenis produk jasa kepada masyarakat antara lain :

1. Penghimpunan Dana :
 - a. Giro (Rupiah, Valas).
 - b. Deposit (Rupiah, Valas).
 - c. Tabungan Plus.
 - d. Tabungan Haji Indonesia.
 - e. BNI Investment.
 - f. Tabungan Dollar Plus.
 - g. Deposit on Call (DOC).
 - h. Deposit Plus BNI.
 - i. Tabungan Pendidikan Anak sekolah (Tapenas)
2. Fasilitas Pinjaman (Kredit) :
 - a. Kredit Modal Kerja.
 - b. Kredit Investasi.
 - c. Kredit Konsumtif.

- d. Kredit Multi Guna.
 - e. Kredit Pemilikan Rumah.
 - f. CCC (Cash Collateral Credit).
 - g. Kredit Usaha Kecil.
3. Jasa-jasa yang terdiri dari :
- a. Kiriman Uang.
 - b. Kiriman Uang Luar Negara.
 - c. Inkaso.
 - d. Collection.
 - e. Save Deposit Box (SDB).
 - f. ONH.
 - g. Garansi Bank.
 - h. Foreign Exchange.
 - i. SKBDN.
5. Progam Pensiun Iuran Pasti (DPLK).

B. Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber data : *PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Samarinda*

Masing-masing Penyelia membawahi unit-unit :

Penyelia :

- PUC → Teller, Cash Vault, Payment point.
- RKC → Ass. Pembukaan Rekening.
- JIC → Ass. Jasa dan Informasi.
- LNC → Ass. Jasa LN dan Transaksi LN
- DNC → Ass. Dalam Negeri dan Kliring.
- ADC → Ass Administrasi Kredit.
- AKC → Ass. Akuntansi.
- UMC → Ass. Umum dan Kepegawaian, Satpam.

STANDAR PELAYANAN NASABAH BANK BNI

KATEGORI	ASPEK	STANDAR PELAYANAN
KERAMAHAN (POLITENESS)	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap Dasar dan Tegur Sapa <p align="center">(Basic Behavior and Greeting)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✧ Seluruh pegawai harus dapat menunjukkan sikap dasar dan tegur sapa yang ramah dan bersahabat kepada setiap nasabah.
KECEPATAN (SPEED)	<ul style="list-style-type: none"> • Pembukaan Rekening (Account Opening) 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ Maksimum 10 menit untuk Tabungan ✧ Maksimum 10 menit untuk Deposito ✧ Maksimum 15 menit untuk Giro
	<ul style="list-style-type: none"> • Antrian (Queues) 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ Nasabah selesai dilayani pada unit Teller dalam 10 menit. ✧ Nasabah sudah dapat dilayani pada unit RKC dalam waktu maksimum 10 menit
	<ul style="list-style-type: none"> • Menjawab Telepon 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ Maksimum 3 (tiga) kali deringan telepon sudah terangkat ✧ Lamanya waktu tunggu telepon hingga dijawab petugas yang berwenang (on hold time) maksimum 1 (satu) menit. ✧ Lamanya percakapan untuk urusan yang bersifat umum maksimum 3 (tiga) menit.
KENYAMANAN (CONVENIENCE)	<ul style="list-style-type: none"> • Keluasan • Kebersihan • Kerapian • Kesejukan • Keamanan • Keberadaan 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ Minimum dapat memenuhi beberapa aspek kenyamanan dengan kondisi "Baik", masing-masing untuk lokasi : ✧ Tempat parkir ✧ Banking Hall ✧ Toilet Nasabah ✧ ATM dan Ruangannya ✧ Tanda Penunjuk Layanan (Signages)
PENGETAHUAN PRODUK (PRODUCT KNOWLEDGE)	<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan Produk • Cross Selling 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ Petugas yang berwenang harus dapat menjelaskan secara lengkap dan meyakinkan fitur dan manfaat produk/jasa yang dikelolanya ✧ Petugas yang berwenang secara proaktif melakukan penjualan silang (cross selling) produk yang lain.

Tabel 1 : Hasil Penelitian Informasi Umum Cabang Tahun 2004

<i>Informasi Umum Cabang</i>		<i>(Basic Branch information)</i>	
KATEGORI	URAIAN	RATING	KOMENTAR
<i>Ukuran Cabang</i>	1. Besar (10 + Terminal) 2. Sedang (7-9 Terminal) 3. Kecil (4-6 Terminal) 4. Sangat kecil/kioss (1-3 Terminal)	2	
<i>Lokasi Kantor</i>	1. Lingkungan Perkantoran 2. Lingkungan pasar eceran 3. Pusat perbelanjaan/pertokoan 4. Lingkungan Perindustrian/pabrik 5. Pemukiman penduduk 6. Lainnya (kampus dll.)	1	
<i>Terminal Teller</i>	<i>Jumlah Terminal Teller</i>	5	
<i>Jenis Antrian</i>	1. Single Snake 2. Multiple Snake 3. Single station	1	
<i>Terminal Cust.Serv</i>	<i>Terminal Cust.Service</i>	2	
<i>Jenis Antrian Customer Service</i>	1. Single Snake 2. Multiple Snake 3. Single staction	1	
<i>Self-service</i>	<i>Jumlah ATM di dalam Cabang</i>	3	
<i>Self-service</i>	<i>Jumlah ATM di luar Cabang</i>	5	
<i>Kondisi furniture, peralatan kantor dll</i>	1. Baru 2. Lama 3. Membutuhkan perbaikan	2	
<i>Ruang Tunggu</i>	<i>Tempat duduk di ruang tunggu</i> <i>TV di ruang tunggu</i> <i>Minuman / permen tersedia</i>	Ya Ya Ya	
<i>Kotak Setoran Kilat (Quick Deposit Box)</i>	1. dilengkapi dg. stempel waktu 2. Tanpa Stempel waktu 3. Tidak ada	1	
<i>Writing Desk</i>	1. Dilengkapi alat tulis menulis 2. Tanpa alat tulis menulis 3. Tidak ada	1	
<i>Formulir terdapat Di writing desk</i>	1. Setoran 2. Penarikan 3. Trasnsfer/kiriman uang 4. Inkaso 5. Lainnya (sebutkan)...	Ya Ya Ya Ya Ya	
<i>Brosur produk tersedia di sekitar ruang tunggu</i>	1. Tabungan 2. Giro 3. Deposito 4. Phone Banking 5. DPLK/Simphoni 6. Kartu Kredit 7. Kredit Konsumtif 8. Lainnya (sebutkan)...	Ya Ya Ya Ya Ya Ya Ya Ya	<i>Depo Plus, CCC, Tapenas</i>
<i>Kotak Saran</i>	1. Ada 2. Tidak ada	1	

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Samarinda

Tabel 2: Hasil Penelitian Keramahan Satpam

KATEGORI : KERAMAHAN
 ASPEK : SIKAP DASAR DAN TEGUR SAPA
 UNIT : SATPAM
 NAMA PETUGAS : I. ANAS KURNIAWAN III.
 II. IV.

STANDAR PELAYANAN	Nilai Standar	SKOR *)				Rata - rata	Komentar
		Petugas **)					
		I	II	III	IV		
<i>Nasabah Tiba :</i>							
1. <i>Senyum dan menjaga kontak mata</i>	10	10					
2. <i>Bahasa tubuh yang benar</i>	5	5					
3. <i>"Selamat pagi/siang/sore"</i>	15	15					
<i>Penutupan :</i>							
4. <i>Senyum dan menjaga kontak mata</i>	10	10					
5. <i>Bahasa tubuh yang benar</i>	5	5					
6. <i>"Terima kasih"</i>	20	20					
SUB TOTAL	65	65					

Catatan : *) Skor: - Ya = Nilai standar

- Tidak = 0

**) Jumlah petugas disesuaikan dengan jumlah yang benar-benar di amati

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Kantor Cabang Samarinda

Tabel 3 : Hasil Penelitian Keramahan Teller

KATEGORI : KERAMAHAN
 ASPEK : SIKAP DASAR DAN TEGUR SAPA
 UNIT : TELLER/PAYMENT POINT
 NAMA PETUGAS : I. YULIFAR III.
 II. IV.

STANDAR PELAYANAN	Nilai Standar	SKOR *)				Rata - rata	Komentar
		Petugas **)					
		I	II	III	IV		
<i>Nasabah Tiba :</i>							
1. Senyum dan menjaga kontak mata	10	10					
2. Bahasa tubuh yang benar	5	5					
3. "Selamat pagi/siang/sore"	15	10					
<i>Penutupan :</i>							
4. Senyum dan menjaga kontak mata	10	10					
5. Bahasa tubuh yang benar	5	5					
6. "Terima kasih"	20	5					
SUB TOTAL	65	45					

Catatan :*) Skor: - Ya = Nilai standar

- Tidak = 0

**) Jumlah petugas disesuaikan dengan jumlah yang benar-benar di amati

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Kantor Cabang Samarinda

Tabel 4 : Hasil Penelitian Keramahan RKJ/JIC

KATEGORI : KERAMAHAN

ASPEK : SIKAP DASAR DAN TEGUR SAPA

UNIT : RKJ/JIC

NAMA PETUGAS : I. **RUSANTI** III.

II. IV.

STANDAR PELAYANAN	Nilai Standar	SKOR *)				Rata - rata	Komentar
		Petugas **)					
		I	II	III	IV		
<i>Nasabah Tiba :</i>							
1. Senyum dan menjaga kontak mata	10	10					
2. Bahasa tubuh yang benar	5	5					
3. "Selamat pagi/siang/sore"	15	10					
4. "Dapat dibantu"	10	10					
<i>Penutupan :</i>							
5. Senyum dan menjaga kontak mata	10	10					
6. Bahasa tubuh yang benar	5	5					
7. "Terima kasih"	20	10					
SUB TOTAL	75	60					

Catatan :*) Skor: - Ya = Nilai standar

- Tidak = 0

**) Jumlah petugas disesuaikan dengan jumlah yang benar-benar di amati

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Kantor Cabang Samarinda

Tabel 5 : Hasil Penelitian Kecepatan Pelayanan Teller

KATEGORI : KECEPATAN
 ASPEK : Antrian Teller
 UNIT : TELLER
 NAMA PETUGAS : I. YULIFAR II.
 II. IV.

NO	Tanggal Survei	Nilai Standar	SKOR*)				Rata - rata	Komentar
			Periode**)					
			I	II	III	IV		
1	<u>Waktu Antrian</u> Nasabah selesai dilayani pada unit Teller dalam waktu 10 menit	25	25					
2	<u>Kecepatan Teller</u> Rata-rata kecepatan Teller melayani nasabah =169 detik atau 2:49 menit	25	25					
SUB TOTAL		50	50					

Catatan :

*) Skor 1. Waktu Antrian

Apabila waktu antrian lebih lama dari standar, maka nilai pengurang adalah sbb :

- lebih dari 0-5 menit, nilai pengurang = 5.
- lebih dari 5-10 menit, nilai pengurang = 10.
- lebih dari 10-15 menit, nilai pengurang = 15.
- lebih dari 15-20 menit, nilai pengurang = 20.
- lebih dari 20 menit, nilai pengurang = 25.

2. Kecepatan Teller

Apabila kecepatan teller lebih lama dari standar, maka nilai pengurang adalah sbb :

- lebih dari 0-30 detik, nilai pengurang = 5.
- lebih dari 30-60 detik, nilai pengurang = 10.
- lebih dari 60-90 detik, nilai pengurang = 15.
- lebih dari 90-120 detik, nilai pengurang = 20.
- lebih dari 120 detik, nilai pengurang = 25.

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Kantor Cabang Samarinda

Tabel 6 : Hasil Penelitian Kecepatan Antrian Teller

KATEGORI : KECEPATAN

KEBERADAAN : ANTRIAN TELLER

UNIT : TELLER

NO	Tanggal survei	Hari Survei	Jumlah station yang tersedia	Jumlah Station yang digunakan	Jam mulai memasuki antrian	Jumlah Nasabah dalam antrian*)	Jam selesai dilayani petugas	Total Waktu antri dan dilayani	Rata-rata waktu per nasabah	Keterangan
			(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)=(e)-(c)	(a)=[F(b+d)]b	
1	290304	Senin	4	4	14.15	16	14.55	00.40	00.02.05	
2										
3										
	Rata-rata								00.02.05	

*) Hanya yang berada dalam antrian tidak termasuk nasabah-nasabah yang sedang dilayani oleh petugas

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Kantor Cabang Samarinda

Tabel 7 : Hasil Penelitian Kecepatan Pembukaan Rekening

KATEGORI : KECEPATAN

ASPEK : Pembukaan Rekening

UNIT : RKC

NAMA PETUGAS : I. **Tina Selviana** II. III.

NO	STANDAR PELAYANAN	Nilai Standar	SKOR*)				Komentar
			Periode			Rata-rata	
			I	II	III		
1	<u>Waktu Antrian</u> Nasabah selesai dilayani pada unit RKC (waiting time) dalam waktu 10 menit	25	25				
2	<u>Kecepatan Teller</u> Rata-rata kecepatan RKC melayani nasabah adalah : • 10 menit untuk Tabungan • 10 menit untuk Deposito • 15 menit untuk Giro	25	25				
SUB TOTAL		50	50				

Catatan :

*) Skor : Apabila waktu yang dicapai lebih lama dari standar, maka nilai pengurang sbb

- lebih dari 0-5 menit , nilai pengurang = 5

- Lebih dari 10-15 menit, nilai pengurang = 15

- lebih dari 5-10 menit, nilai pengurang = 10

- Lebih dari 15-20 menit, nilai pengurang = 20

- Lebih dari 20 menit, nilai pengurang = 25

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Kantor Cabang Samarinda

Tabel 8 : Hasil Penelitian Kenyamanan ATM dan Ruangannya

KATEGORI : KENYAMANAN

OBYEK : ATM DAN RUANGANNYA

LOKASI ATM : I. **BNI JL. SEBATIKIV. IV.**

II. No. 1 Samarinda V.

III. VI.

NO	STANDAR PELAYANAN *)	Nilai Standar	SKOR **)				Rata - rata	Komentar
			LOKASI					
			I	II	III	IV		
1.	Keberadaan	15	15					
2.	Kebersihan	15	10					
3.	Kerapian	15	10					
4.	Kesejukan	15	15					
5.	Keamanan	15	15					
SUB TOTAL		75	65					

****)** Penjelasan Standar Pelayanan

1. Keberadaan = ATM berfungsi dengan baik : tersedia uang dan kertas strook - Baik = 15
- Sedang = 10
2. Kebersihan = Tidak terlihat sampah ; lantai tidak kotor/berdebu/basah :- Kurang = 5
ada tempat sampah dan tempat abu rokok. - Buruk = 0
3. Kesejukan = Suhu ruangan 18° C s/d 23° C.
4. Keamanan = pintu dapat ditutup dengan baik

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Kantor Cabang Samarinda

Tabel 9 : Hasil Penelitian Kenyamanan Banking Hall

KATEGORI : KENYAMANAN

OBYEK : BANKING HALL

NO	STANDAR PELAYANAN *)	Nilai Standar	SKOR **)			Komentar
			PERIODE		Rata-rata	
			II	II		
1.	<i>Kebersihan</i>	15	10			
2.	<i>Kerapian</i>	15	10			
3.	<i>Kesejukan</i>	15	10			
4.	<i>Keamanan</i>	15	15			
<i>SUB TOTAL</i>		60	45			

****) Penjelasan Standar Pelayanan**

1. *Kebersihan* = Tidak terlihat sampah, kotor/berdebu:tidak berbau
Ada tempat sampah dan tempat abu rokok
2. *Kerapian* = Penerangan; peralatan kerja teratur, brosur ada ai WD; Antrian rapi
3. *Kesejukan* = Suhu ruangan 18° C s/d 23° C.
4. *Keamanan* = Ada petugas Satpam

****) skor**

- Baik = 15
- Sedang = 10
- Buruk = 0

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Kantor Cabang Samarinda

Tabel 10 : Hasil Penelitian Tanda Penunjuk Layanan (signages)

KATEGORI : KENYAMANAN

KEBERADAAN : TANDA PENUNJUK LAYANAN (SIGNAGES)

NO.	Standar Pelayanan *)	Nilai Standar	SKOR **)			Komentar
			Periode		Rata-rata	
			I	II		
1.	Papan Nama Bank BNI	5	5			
2.	Papan nama "Teller"	15	15			
3.	Papan Loket "customer Service"	15	15			
4.	Papan "Jam Kerja"	15	15			
5.	Papan "Batas Waktu Kliring"	15	15			
6.	Papan "Suku bunga simpanan"	15	15			
7.	Papan "Kurs VALAS"	15	15			
8.	Papan Loket "Informasi"	15	15			
Sub Total		120	120			

*****) Penjelasan Standar Pelayanan**

- Ada, jelas terlihat dan terpelihara, di up-date dengan baik = 15
- Ada, jelas terlihat, tetapi tidak terpelihara/di up-date dengan baik = 10
- Ada, tetapi tidak jelas terlihat = 5
- Tidak ada sama sekali = 0

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Kantor Cabang Samarinda

Tabel 11 : Hasil Penelitian Pengetahuan Produk dan Cross Selling

KATEGORI : PENGETAHUAN PRODUK

KEBERADAAN : PENGETAHUAN PRODUK & CROSS SELLING

UNIT : RKJ/JIC

Nama Petugas : I. **TINA SELVINA**

II.

III.

NO.	Standar Pelayanan *)	Nilai Standar	SKOR **)				Komentar
			Periode **)			Rata-rata	
			I	II	III		
1.	<u>Produk Knowledge</u> Petugas dapat menjelaskan secara lengkap dan meyakinkan fitur dan manfaat prooduk.	75	40				
2.	<u>Coross Selling</u> Petugas secara proaktif melakukan penjualan silang produk yang lain	25	15				
Sub Total		100	50				

Catatan :

***) skor : 1. Product Knowledge**

- Bila tidak dapat menjelaskan sama sekali = 0
- Bila dapat menjelaskan hanya yang basic = 25
- Bila dapat menjelaskan sebagian fitur dan manfaat produk = 50
- Bila dapat menjelaskan secara lengkap dan meyakinkan seluruh fitur dan manfaat produk = 75

2. Cross Selling

- Bila tidak melakukan penjualan silang pada produk yang lain = 0
- Bila melakukan penjualan silang produk yang lain = 25

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Kantor Cabang Samarinda

Tabel 12 : Hasil Penelitian Kecepatan Menjawab Telepon

KATEGORI : KECEPATAN
ASPEK PELAYANAN : MENJAWAB TELEPON
Nama Petugas : I. **RUSANTI** II.
 III. IV.
 V.

NO.	Standar Pelayanan *)	Nilai Standar	SKOR **)					Rata-rata	Komentar
			Periode **)						
			I	II	III	IV	V		
1.	Jumlah dering nada sambung maksimum 2 kali, telepon sudah harus di jawab	30	30						
2.	Lama waktu tunggu hingga dapat dilayani petugas yang berwenang (on hold time) maksimum 1 menit	10	10						
3.	Lama percakapan untuk transaksi yang bersifat umum, maksimum 3 menit	10	10						
Sub Total		50	50						

Catatan :

- *) Khusus untuk nada sambung : s/d dering, skor = 30
 - 4 dering, skor = 20
 - 5 dering, skor = 10
 - 6 dering, skor = 0

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Kantor Cabang Samarinda

Tabel 13 : Hasil Penelitian Keramahan Mejawab Telepon

KATEGORI : KERAMAHAN
ASPEK : MENJAWAB TELEPON
Nama Petugas : I. **TINA SELVINA** II.
 III. IV.
 V.

Standar Pelayanan *)	Nilai Standar	SKOR **)					Rata-rata	Komentar
		Petugas **)						
		I	II	III	IV	V		
Greeting awal dengan menyebutkan : 1. "BN(nama Cab/Hub/Kiosk)"	10	10						
2. "Selamat pagi/siang/sore"	15	15						
3. "Dengan (nama petugas)"	5	5						
4. "Dapat dibantu ?"	10	10						
Greeting akhir dengan menyebutkan : 5. "Terima kasih"	20	20						
6. "Selamat pagi/siang/sore"	15	15						
Sub Total	50	50						

Catatan :*) Skor: - Ya = Nilai standar

- Tidak = 0

**) Jumlah petugas disesuaikan dengan jumlah yang benar-benar di amati

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Kantor Cabang Samarinda

Tabel 14 : Hasil Penelitian Kecepatan Pembukaan Rekening

KATEGORI : KECEPATAN

ASPEK PELAYANAN : PEMBUKAAN REKENING

UNIT : RKC

IO	Tanggal survei	Hari Survei	Jumlah station yang tersedia	Jumlah station yang di gunakan	Jam mulai memasuki antrian	Jml Nasabah dlm antrian *)	Jam mulai pelayanan	Jam selesai dilayani petugas	Total waktu antri	Total waktu dilayani	Total waktu antri dan dilayani	Rata-rata waktu per nasabah	Keterangan
			(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)=(f-c)	(h)=(f-c)	(i)=(f-c)	(j) =(i/d)	
1	310304	S	2	1	13.47	3	13.50	13.55	00.05	00.05	00.05	00.05	
2		e											
3		l											
4		a											
	Rata-rata												

*) Hanya yang berada dalam antrian tidak termasuk nasabah-nasabah yang sedang dilayani oleh petugas

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Kantor Cabang Samarinda

Tabel 15 : Hasil Penelitian Kenyamanan Toilet Nasabah

KATEGORI : KENYAMANAN

OBYEK : TOILET NASABAH

NO.	Standar Pelayanan *)	Nilai Standar	SKOR **)			Komentar
			Periode		Rata-rata	
			I	II		
1.	<i>Kebersihan</i>	15	15			
2.	<i>Kenyamanan</i>	15	15			
	<i>Sub Total</i>	30	30			

Catatan :****)** *Penjelasan Standar Pelayanan*

1. *Kebersihan* = Lantai tidak becek/kotor : tidak berbau ; tersedia sabun/tissu : tersedia tempat sampah : ada exhaust fan/sirkulasi udara baik.
2. *Kemanan* = pintu dapat ditutup dengan baik

***)** *Skor*

- Baik = 15
 - Sadang = 10
 - kurang = 5
 - Buruk = 0

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Kantor Cabang Samarinda

Tabel 16 : Hasil Penelitian Kenyamanan Tempat Parkir

KATEGORI : KENYAMANAN

OBYEK : TEMPAT PARKIR

NO.	Standar Pelayanan *)	Nilai Standar	SKOR **)			Komentar
			Periode		Rata-rata	
			I	II		
1.	Keluasan	15	5			
2.	Kebersihan	15	10			
3.	Kerapian	15	10			
4.	Keamanan	15	10			
<i>Sub Total</i>		<i>60</i>	<i>35</i>			

****) Penjelasan Standar Pelayanan**

1. *Keluasan* = Luas parkir dinilai cukup menampung kendaraan yang parkir
2. *Kebersihan* = Tidak terlihat sampah berserakan ; Tersedia tempat sampah
3. *Kerapian* = Ada markas parkir
4. *Keamanan* = Ada petugas parkir

****) Skor :**

- Baik = 15
- Sedang = 10
- Kurang = 5
- Buruk = 0

Sumber Data : PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Kantor Cabang Samarinda

Tabel 17

Kinerja Pelayanan (Service Performance)

KATEGORI		ASPEK PELAYANAN	Skor
<i>I</i>	<i>Keramahan (Politeness) atau P</i>	<i>Sikap Dasar dan tegur sapa</i>	
		- <i>SATPAM</i>	<i>65</i>
		- <i>TELLER</i>	<i>45</i>
		- <i>RKC/JIC</i>	<i>60</i>
		- <i>Menjawab Telpon</i>	<i>75</i>
		<i>Total (P)</i>	<i>245</i>
<i>II</i>	<i>KECEPATAN (Speed) atau S</i>	- <i>Pembukaan Rekening</i>	<i>50</i>
		- <i>Antrian Teller</i>	<i>50</i>
		- <i>Menjawab Telpon</i>	<i>50</i>
<i>III</i>	<i>KENYAMANAN (CONVEIENCE) atau (c)</i>	- <i>Tempat Parkir</i>	<i>35</i>
		- <i>Banking Hall</i>	<i>45</i>
		- <i>Toilet Umum/Nasabah</i>	<i>30</i>
		- <i>ATM dan Ruangannya</i>	<i>65</i>
		- <i>Tanda Penunjuk Layanan</i>	<i>120</i>
<i>IV</i>	<i>PENGETAHUAN PRODUK (Product Knowledge) atau K</i>	- <i>Product Knowledge</i>	<i>40</i>
		- <i>Cross Selling</i>	<i>10</i>

Sumber Data : Hasil Analisis / Data yang di olah

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. ANALISIS

Analisis Indeks Kinerja Pelayanan merupakan suatu cara untuk menilai hasil akhir Kualitas Kinerja Pelayanan kepada Nasabah, sehingga dapat diketahui kelebihan dan kekurangannya.

Dalam penulisan ini, analisis Indeks Kinerja Pelayanan Nasabah lebih di arahkan kepada permasalahan pengukuran kinerja Perusahaan ditinjau dari kualitas pelayanannya.

Dalam suatu analisis pengukuran Indeks Kinerja Pelayanan terdapat berbagai cara pengukuran, sehingga tidaklah mengherankan apabila terdapat bank-bank yang berbeda-beda di dalam menganalisis Indeks Kinerja Pelayanan Banknya. Namun pada dasarnya suatu konsep Kinerja Pelayanan tetaplah dimaksudkan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan yang selanjutnya diharapkan dapat terwujud suatu target keuntungan atau laba bagi perusahaan.

Adapun cara lengkap rekapitulasi penilaian dan hasil akhir Indeks Kinerja Pelayanan yang didapatkan penulis dalam penelitiannya adalah sebagai berikut :

Tabel 18

Kinerja Pelayanan (Service Performance)

KATEGORI	ASPEK PELAYANAN	Nilai Standar	Skor	JUDICIUM *)	
				Predikat	Nilai (N)
I Keramahan (Politeness) atau P	Sikap Dasar dan tegur sapa				
	- SATPAM	65	65		
	- TELLER	65	45		
	- RKC/JIC	75	60		
	- Menjawab Telpon	75	75		
	<i>Total (P)</i>	280	245	A⁻	9
II KECEPATAN (Speed) atau S	- Pembukaan Rekening	50	50		
	- Antrian Teller	50	50		
	- Menjawab Telpon	50	50		
	<i>Total (S)</i>	150	150	A⁺	10
III KENYAMANAN (CONVEIENCE) atau C	- Tempat Parkir	60	35		
	- Banking Hall	60	45		
	- Toilet Umum/Nasabah	30	30		
	- ATM dan Ruangannya	75	65		
	- Tanda Penunjuk Layanan	120	120		
	<i>Total (C)</i>	345	295	A⁻	9
IV PENGETAHUAN PRODUK (Product Knowledge) atau K	- Product Knowledge	75	40		
	- Cross Selling	25	10		
	<i>Total (K)</i>	100	50	C⁻	5

Lihat Acuan Penilaian Kinerja Pelayanan (pada halaman 19)

$$IKP \text{ (Indeks Kinerja Pelayanan)} = \frac{(\text{Nilai P} \times P) + (\text{Nilai S} \times S) + (\text{Nilai C} \times C) + (\text{Nilai K} \times K)}{P + P + C + K}$$

$$= \frac{(9 \times 4) + (10 \times 1) + (9 \times 2) + (5 \times 3)}{4 + 1 + 2 + 3}$$

$$= \frac{79}{10} = 7,9 \rightarrow \text{BAIK}$$

Sumber Data : Hasil Analisis / Data yang di olah

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat diketahui bahwa unsur pengetahuan produk para petugas teller dan RKC termasuk didalamnya penjualan silang produk Bank BNI belum optimal dilakukan oleh para petugas, sehingga belum dapat memperoleh nilai yang diinginkan dalam standar penilaian Kinerja Pelayanan.

Padahal pengetahuan produk merupakan faktor terpenting dan utama bagi petugas Bank untuk dapat memasarkan produk dan jasa perbankan. Makin banyak pengetahuan produk dan jasa perbankan yang dimiliki seseorang pegawai Bank, semakin mudah untuk melayani calon Nasabah dan semakin mudah pula untuk mendapatkan Nasabah baru.

Untuk menguji hipotesis yang dikemukakan di atas, maka digunakan metode statistik yaitu mengukur kinerja pelayanan dengan mengumpulkan data berdasarkan unsur-unsur yang dipakai dalam pengukuran yaitu :

Keramahan, Kecepatan Pelayanan, Kenyamanan dan Pengetahuan Produk.

Dari hasil analisis diketahui bahwa :

- a. Keramahan para petugas Teller, petugas RKC maupun Satpam memperoleh angka sesuai dengan nilai standar pelayanan pada unsur Keramahan yaitu skor nilai Total 245. Ini berarti bahwa unsur keramahan para petugas Teller, RKC dan Satpam dalam Judicium/Predikat sangat baik (menurut Penilaian Kinerja Pelayanan Bank BNI).

- b. Kecepatan pelayanan memperoleh total nilai 150 ini berarti bahwa kecepatan pelayanan para petugas Teller, RKC dalam predikat sangat baik (menurut acuan Penilaian Kinerja Pelayanan Bank BNI).
- c. Kenyamanan Tempat Parkir, Banking Hall, Toilet umum/Nasabah, ATM dan ruangnya serta Tanda Penunjuk Layanan mendapatkan total nilai 295. Ini dapat diartikan bahwa tingkat kenyamanan tersebut di atas dalam predikat sangat baik (menurut acuan Penilaian Kinerja Pelayanan Bank BNI).
- d. Pengetahuan Produk mendapatkan total nilai 50. Ini berarti tingkat pengetahuan produk para petugas Teller, RKC, masih kurang. Total nilai standar pelayanan produk sesuai acuan penilaian Kinerja Pelayanan Bank BNI adalah 100.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan penulisan skripsi ini yang telah penulis laksanakan di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Samarinda dan kepustakaan sebagai landasan teorinya, maka sampailah penulis pada suatu kesimpulan dan saran-saran seperti di bawah ini :

A. Kesimpulan

- a. Di era persaingan Bank yang semakin ketat, bank tidak saja dituntut untuk menciptakan produk-produk dan jasa banknya dengan dukungan sistem teknologi dan pemasaran yang dimiliki/suku bunga yang bersaing tetapi juga tingkat atau mutu pelayanan.

Tingkat pelayanan inilah yang masih dapat membedakan bank yang satu dengan bank yang lainnya.

- b. Kerangka dalam pelayanan Bank dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap Bank.
- c. Adapun nilai-nilai dan norma-norma yang tersirat dalam standar pelayanan nasabah bank BNI adalah :
 - Adanya perasaan senang petugas bank atas kedatangan nasabah.
 - Perlunya diberikan perhatian atau atensi terhadap kepentingan nasabah.
 - Perlunya ditunjukkan kepedulian atau daya tanggap (responsive) petugas bank terhadap kepentingan nasabah.

- Perlunya adanya penghargaan terhadap waktu yang diluangkan nasabah untuk datang berkunjung dan berurusan dengan bank BNI.
- Kenyamanan dapat mengurangi kekecewaan yang dialami nasabah pada saat aspek pelayanan lainnya yang masih dirasakan kurang.
- Nasabah diharapkan memiliki kebanggaan (*prestige*) menjadi nasabah BNI dan diharapkan akan menceritakan apa yang dialami kepada calon nasabah lain.

B. SARAN-SARAN

- a. Ketersediaan brosur produk yang ditempatkan di Writing Desk agar senantiasa di pelihara, baik dari segi jenis maupun jumlahnya, karena brosur merupakan alat promosi yang relatif murah dan efektif untuk memasarkan produk dari BNI.
- b. Kotak Saran agar dilengkapi dengan formulir saran/pengaduan untuk memudahkan bagi nasabah menyampaikan keluhan, saran dan pendapatnya.
- c. Perlu Penyeliaan dan motivasi yang lebih intens kepada petugas Satpam/Teller agar melaksanakan greeting awal “Selamat pagi/siang/sore” kepada nasabah yang hendak dilayani.
- d. Petugas RKC agar lebih meningkatkan pengetahuan produk dan jasa Bank BNI, sehingga dapat menjelaskan fitur Product Taplus, Giro dan CCC, yang dapat menyangkut biaya, bunga dan manfaat produk dimaksud, yang pada akhirnya dapat menggali potensi nasabah serta proaktif melakukan *cross selling product* Bank BNI lainnya.

REFERENSI

-, 2001, Pedoman Tata Kerja, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
-, 2002, Buku Pedoman Standar Pelayanan Nasabah, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
-, 1994, Product Knowledge, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
- Anwari, Akhmad, 1997, Mengenal Bank, Edisi Revisi, Cetakan Kesembilan, Penrbit Bina Aksara, Jakarta.
- Marbun, Barkin, 1983, Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kedua, Penerbit PT. Liberty, Yogyakarta.
- Retnadi, Djoko, Oktober 2003, Bank dan Manajemen, Edisi Pertama, Penerbit Ganesha, Bandung.
- T. R, Fandy, 1992, Indikasi Jasa Keuangan, Penerbit PT. Swadharma, Jakarta.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I

RINGKASAN STANDAR PELAYANAN NASABAH BANK BNI

KATEGORI	ASPEK	STANDAR PELAYANAN
KERAMAHAN (POLITENESS)	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap Dasar dan Tegur Sapa <p>(Basic Behavior and Greeting)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✧ Seluruh pegawai harus dapat menunjukkan sikap dasar dan tegur sapa yang ramah dan bersahabat kepada setiap nasabah.
KECEPATAN (SPEED)	<ul style="list-style-type: none"> • Pembukaan Rekening (Account Opening) 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ Maksimum 10 menit untuk Tabungan ✧ Maksimum 10 menit untuk Deposito ✧ Maksimum 15 menit untuk Giro
	<ul style="list-style-type: none"> • Antrian (Queues) 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ Nasabah selesai dilayani pada unit Teller dalam 10 menit. ✧ Nasabah sudah dapat dilayani pada unit RKC dalam waktu maksimum 10 menit
	<ul style="list-style-type: none"> • Menjawab Telepon 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ Maksimum 3 (tiga) kali deringan telepon sudah terangkat ✧ Lamanya waktu tunggu telepon hingga dijawab petugas yang berwenang (on hold time) maksimum 1 (satu) menit. ✧ Lamanya percakapan untuk urusan yang bersifat umum maksimum 3 (tiga) menit.
KENYAMANAN (CONVENIENCE)	<ul style="list-style-type: none"> • Keluasan • Kebersihan • Kerapian • Kesejukan • Keamanan • Keberadaan 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ Minimum dapat memenuhi beberapa aspek kenyamanan dengan kondisi “Baik”, masing-masing untuk lokasi : <ul style="list-style-type: none"> ✧ Tempat parkir ✧ Banking Hall ✧ Toilet Nasabah ✧ ATM dan Ruangannya ✧ Tanda Penunjuk Layanan (Signages)
PENGETAHUAN PRODUK (PRODUCT KNOWLEDGE)	<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan Produk • Cross Selling 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ Petugas yang berwenang harus dapat menjelaskan secara lengkap dan meyakinkan fitur dan manfaat produk/jasa yang dikelolanya ✧ Petugas yang berwenang secara proaktif melakukan penjualan silang (cross selling) produk yang lain.

Matrik Kebutuhan Teller

(dalam menit : detik)

	Jumlah Stasiun (Teller)															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	04:14	02:49	02:21	02:07	01:58	01:53	01:49	01:46	01:43	01:41	01:40	01:39	01:37	01:37	01:36	01:35
2	07:02	04:14	03:17	02:49	02:32	02:21	02:13	02:07	02:02	01:58	01:55	01:53	01:50	01:49	01:47	01:46
3	09:51	05:38	04:14	03:31	03:06	02:49	02:37	02:28	02:21	02:15	02:11	02:07	02:03	02:01	01:58	01:56
4	12:40	07:02	05:10	04:14	03:40	03:17	03:01	02:49	02:40	02:32	02:26	02:21	02:16	02:13	02:10	02:07
5	15:29	08:27	06:06	04:56	04:14	03:45	03:25	03:10	02:58	02:49	02:41	02:35	02:29	02:25	02:21	02:17
6	18:18	09:51	07:02	05:38	04:47	04:14	03:49	03:31	03:17	03:06	02:57	02:49	02:43	02:37	02:32	02:28
7	21:07	11:16	07:59	06:20	05:21	04:42	04:14	03:52	03:36	03:23	03:12	03:03	02:55	02:49	02:43	02:38
8	23:56	12:40	08:55	07:02	05:55	05:10	04:38	04:14	03:55	03:40	03:27	03:17	03:08	03:01	02:55	02:49
9	26:45	14:05	09:51	07:45	06:29	05:38	05:02	04:35	04:14	03:57	03:43	03:31	03:21	03:13	03:06	03:00
10	29:34	15:29	10:48	08:27	07:02	06:06	05:26	04:56	04:32	04:14	03:58	03:45	03:35	03:25	03:17	03:10
11	32:24	16:54	11:44	09:09	07:36	06:34	05:50	05:17	04:51	04:30	04:14	03:59	03:48	03:37	03:28	03:21
12	35:12	18:18	12:41	09:51	08:10	07:02	06:14	05:38	05:10	04:47	04:29	04:14	04:00	03:49	03:40	03:31
13	38:01	19:43	13:37	10:34	08:44	07:31	06:38	05:59	05:29	05:04	04:44	04:28	04:14	04:01	03:51	03:42
14	40:50	21:07	14:33	11:16	09:18	07:59	07:02	06:20	05:47	05:21	05:00	04:42	04:26	04:14	04:02	03:52
15	43:39	22:32	15:29	11:58	09:51	08:27	07:27	06:41	06:06	05:38	05:15	04:56	04:40	04:26	04:14	04:03
16	46:29	23:56	16:26	12:40	10:25	08:55	07:51	07:02	06:25	05:55	05:30	05:10	04:52	04:38	04:25	04:14
17	49:18	25:21	17:22	13:23	10:59	09:23	08:15	07:24	06:44	06:12	05:46	05:24	05:05	04:50	04:36	04:24
18	52:07	26:45	18:18	14:05	11:33	09:51	08:39	07:45	07:02	06:29	06:01	05:38	05:18	05:02	04:47	04:35
19	54:55	28:10	19:15	14:47	12:07	10:20	09:03	08:06	07:21	06:46	06:16	05:52	05:31	05:14	04:59	04:45
20	57:45	29:34	20:11	15:29	12:40	10:46	09:27	08:27	07:40	07:02	06:32	06:06	05:45	05:26	05:10	04:56
21	60:34	30:59	21:07	16:12	13:14	11:16	09:51	08:48	07:59	07:19	06:47	06:20	05:57	05:38	05:21	05:06
22	63:22	32:24	22:04	16:54	13:48	11:44	10:16	09:09	08:18	07:36	07:02	06:34	06:10	05:50	05:32	05:17
23	66:11	33:48	23:00	17:36	14:22	12:12	10:40	09:30	08:36	07:53	07:18	06:48	06:23	06:02	05:44	05:27
24	69:00	35:12	23:56	18:18	14:56	12:41	11:04	09:51	08:55	08:10	07:33	07:02	06:36	06:14	05:55	05:38
25	71:49	36:37	24:53	19:01	15:29	13:09	11:28	10:13	09:14	08:27	07:49	07:17	06:49	06:26	06:06	05:49
26	74:38	38:01	25:49	19:43	16:03	13:37	11:52	10:34	09:33	08:44	08:04	07:31	07:02	06:38	06:17	05:59
27	77:27	39:26	26:45	20:25	16:37	14:05	12:16	10:55	09:51	09:01	08:19	07:45	07:15	06:50	06:29	06:10
28	80:16	40:50	27:42	21:07	17:11	14:33	12:41	11:16	10:10	09:18	08:35	07:59	07:28	07:02	06:40	06:20
29	83:06	42:15	28:38	21:50	17:45	15:01	13:05	11:37	10:29	09:35	08:50	08:13	07:41	07:15	06:51	06:31
30	85:55	43:39	29:35	22:32	18:18	15:29	13:29	11:58	10:48	09:51	09:05	08:27	07:54	07:27	07:02	06:41
31	88:43	45:04	30:31	23:14	18:52	15:58	13:53	12:19	11:07	10:08	09:21	08:41	08:07	07:39	07:14	06:52
32	91:32	46:29	31:27	23:56	19:26	16:26	14:17	12:40	11:25	10:25	09:36	08:55	08:20	07:51	07:25	07:02
33	94:21	47:53	32:24	24:39	20:00	16:54	14:41	13:02	11:44	10:42	09:51	09:09	08:33	08:03	07:36	07:13
34	97:11	49:18	33:20	25:21	20:34	17:22	15:05	13:23	12:03	10:59	10:07	09:23	08:46	08:15	07:48	07:24
35	99:59	50:42	34:16	26:03	21:07	17:50	15:29	13:44	12:22	11:16	10:22	09:37	08:00	08:27	07:59	07:34
36	102:48	52:07	35:13	26:45	21:41	18:18	15:54	14:05	12:40	11:33	10:38	09:51	09:12	08:39	08:10	07:45
37	105:37	53:31	36:09	27:28	22:15	18:47	16:18	14:26	12:59	11:50	10:53	10:06	09:25	08:51	08:21	07:55
38	108:26	54:55	37:05	28:10	22:49	19:15	16:42	14:47	13:18	12:07	11:08	10:20	09:38	09:03	08:33	08:06
39	111:15	56:20	38:01	28:52	23:23	19:43	17:06	15:08	13:37	12:24	11:24	10:34	09:51	09:15	08:44	08:16
40	114:04	57:45	38:58	29:34	23:56	20:11	17:30	15:29	13:56	12:40	11:39	10:48	10:04	09:27	08:55	08:27
41	116:53	59:09	39:54	30:17	24:30	20:39	17:54	15:51	14:14	12:57	11:54	11:02	10:17	09:39	09:06	08:38
42	119:42	60:34	40:51	30:59	25:04	21:07	18:18	16:12	14:33	13:14	12:10	11:16	10:30	09:51	09:18	08:48
43	122:31	61:58	41:47	31:41	25:38	21:36	18:43	16:33	14:52	13:31	12:25	11:30	10:43	10:04	09:29	08:59
44	125:20	63:22	42:43	32:24	26:12	22:04	19:07	16:54	15:11	13:48	12:40	11:44	10:56	10:16	09:40	09:09
45	128:09	64:47	43:39	33:06	26:45	22:32	19:31	17:15	15:29	14:05	12:56	11:58	11:09	10:28	09:51	09:20
46	130:58	66:11	44:36	33:48	27:19	23:00	19:55	17:36	15:48	14:22	13:11	12:12	11:22	10:40	10:03	09:30
47	133:47	67:36	45:32	34:30	27:53	23:28	20:19	17:57	16:07	14:39	13:27	12:26	11:35	10:52	10:14	09:41
48	136:36	69:00	46:29	35:12	28:27	23:56	20:43	18:18	16:26	14:56	13:42	12:41	11:48	11:04	10:25	09:51
49	139:26	70:25	47:25	35:55	29:01	24:25	21:07	18:40	16:45	15:13	13:57	12:55	12:01	11:16	10:37	10:02
50	142:14	71:49	48:21	36:37	29:34	24:53	21:32	19:01	17:03	15:29	14:13	13:09	12:15	11:28	10:48	10:13

169 Rata-rata waktu per nasabah (detik)

02:49 Rata-rata waktu per nasabah (menit : detik)

DAFTAR GAMBAR



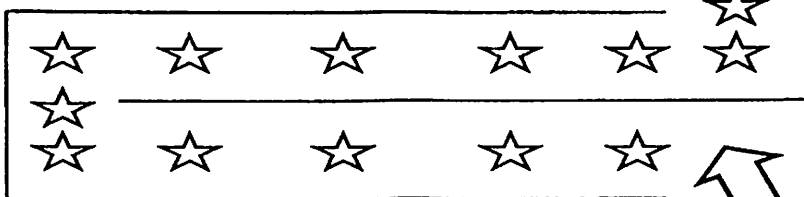
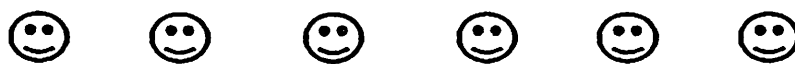
PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk.

BUKU PEDOMAN PERUSAHAAN

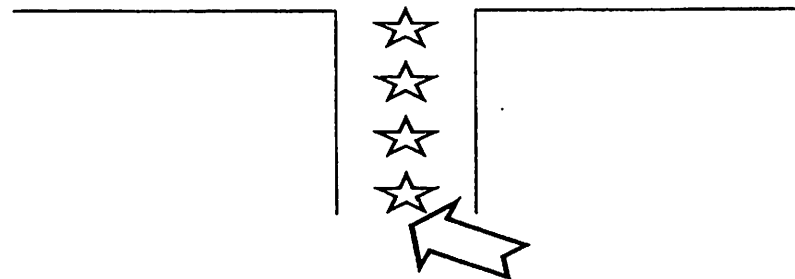
INDEKS :
LAMPIRAN : 2
IN/ 0012 /PBE
TGL. : 8-2-2002



Layout Type Antrian

SINGLE SNAKE TYPE A



SINGLE SNAKE TYPE B



TELLER	
NASABAH	

Handwritten signature or initials.

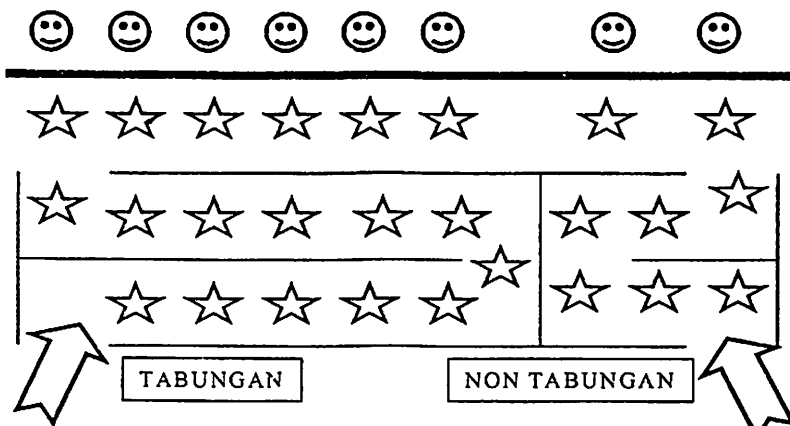


PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk.

BUKU PEDOMAN PERUSAHAAN

INDEKS :
LAMPIRAN : 2a
IN/ 0012 /PBE
TGL. : 8-2-2002

MULTIPLE SNAKE



SINGLE STATION



TELLER	☺
NASABAH	★

Handwritten signature or initials

Acuan Penilaian Kinerja Pelayanan

NO	KRITERIA	KERAMAHAN (Politeness)	KECEPATAN (Speed)	KENYAMANAN (Convenience)	PENGATAHUAN PRODUK (Product Knowledge)	JUDICIUM	
						PREDIKAT	NILAI
1.	Sangat Buruk	≤ 28	≤ 15	≤ 35	≤ 10	E-	1
		29 - 59	16 - 30	36 - 70	11 - 20	E+	2
2	Buruk	57 - 84	31 - 45	71 - 105	21 - 30	D-	3
		85 - 112	46 - 60	106 - 140	31 - 40	D+	4
3.	Cukup	113 - 140	61 - 75	141 - 175	41 - 50	C-	5
		141 - 168	76 - 90	176 - 210	51 - 60	C+	6
4.	Baik	169 - 196	91 - 105	211 - 245	61 - 70	B-	7
		197 - 224	106 - 120	246 - 280	71 - 80	B+	8
5.	Sangat Buruk	225 - 252	121 - 135	281 - 315	81 - 90	A-	9
		253 - 280	136 - 150	315 - 345	91 - 100	A+	10