

## **BAB IV**

### **LAPORAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Bank Centra Asia (BCA) Kota Banjarmasin**

Bank Centra Asia (BCA) untuk kantor cabang Banjarmasin beralamatkan di Jln. Lambung Mangkurat 11-13 Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan dengan kode pos 70111. Nomor telpon BCA KCU Banjarmasin adalah 0511-3350711 dan 0511-4366989 serta nomor faks 0511-4366644. Website resmi BCA adalah klikbca.com dengan call center haloBCA 500888 (dari ponsel 021-500888).

Prioritas utama pelayanan BCA adalah tetap mempertahankan posisi BCA sebagai salah satu institusi penyedia layanan transaksi dan pembayaran yang terdepan di Indonesia. Layanan perbankan yang nyaman, aman, dan andal merupakan faktor penting dalam membangun hubungan dengan nasabah dan dalam memperkuat posisi BCA sebagai bank transaksi.

Adapun visi BCA adalah bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia. Sedangkan misi BCA adalah: 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 *francais* dan nilai *stakeholder* BCA.

BCA terus meningkatkan kualitas produk dan layanan perbankannya guna memberikan manfaat bagi para nasabah. BCA juga menyediakan berbagai produk dan layanan yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan para pelaku bisnis. Berbagai jenis produk dan layanan kredit juga disediakan, untuk memenuhi kebutuhan para nasabah secara optimal.

Adapun produk-produk bank BCA adalah sebagai berikut:

- a. Produk simpanan; produk simpanan terdiri dari Tabungan Tahapan BCA, Tabungan Tahapan Gold BCA, Tabungan Tahapan Xpresi BCA, Tapres, TabunganKu, Giro, Deposito Berjangka serta BCA Dollar
- b. Fasilitas Kredit; produk ini terdiri atas Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Kredit Kendaraan Bermotor, Kredit Modal Kerja, Kredit Sindikasi, Kredit Ekspor, Kredit Investasi, *Distributor Financing*, *Supplier Financing*, *Dealer Financing*, *Warehouse Financing* serta *Trust Receipt*
- c. Layanan *Cash Management*; produk ini terdiri atas *Payable Management/Disbursement*, *Receivable Management/Collection*, *Liquidity Management* serta B2B and B2C
- d. Bank Garansi; BCA menyediakan beberapa jenis Bank Garansi/Standby LC yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan transaksi perdagangan atau pelaksanaan proyek dalam jumlah besar, diantaranya *Bid Bond*, *Performance Bond* dan *Advance Payment Bond* serta layanan Pusat Pengelolaan Pembebasan dan Pengembalian Bea Masuk (P4BM).

- e. Fasilitas Valuta Asing; BCA memberikan perlindungan terhadap risiko kerugian akibat fluktuasi nilai tukar saat Anda melakukan transaksi internasional. Di antara fasilitas valuta asing pada bank BCA adalah *Spot, Forward, Swap* dan Produk Derivatif lainnya
- f. Kartu Kredit; beberapa pilihan kartu kredit disediakan untuk di bank BCA, yaitu BCA Card, BCA MasterCard dan BCA VISA
- g. Layanan Transaksi Perbankan; berbagai fasilitas layanan transaksi perbankan disediakan oleh bank BCA dengan sistem yang cepat, aman, dan mudah. Layanan-layanan tersebut adalah Auto debit, Safe Deposit Box, Transfer, Remittance, Bank Notes, Collection & Clearing, Traveller's Cheque, BCA Virtual Account, Open Payment serta Payroll Services.
- h. *BancAssurance*; berbagai pilihan produk asuransi pada bank BCA didukung oleh AIA Financial dan bisa didapatkan di ratusan cabang BCA yang tersebar di beberapa kota besar di Indonesia. Asuransi-asuransi tersebut adalah Provisa Max/Provisa Platinum Max, Provisa Syariah/Provisa Platinum Syariah, Maxi Health, Maxi Kid Investa, Maxi Retirement serta Maxi Legacy.
- i. Fasilitas ekspor impor; BCA juga menawarkan berbagai fasilitas yang melayani transaksi ekspor impor, dan bekerjasama dengan 1990 bank koresponden yang tersebar di 107 negara. Fasilitas ekspor impor tersebut adalah Letter of Credit (L/C), Negotiation, Bankers Acceptance, Bills Discounting serta Documentary Collections

- j. Perbankan elektronik; berbagai layanan perbankan elektronik yang ditawarkan oleh bank BCA adalah ATM BCA (multifungsi, non tunai, dan setoran tunai), Debit BCA, Tunai BCA, Flazz, Self Service Passbook Printer (SSPP), EDC BIZZ, Internet Banking (KlikBCA Individu dan KlikBCA Bisnis), Mobile Banking (m-BCA), Call Center (Halo BCA), Phone Banking (BCA by Phone Business dan BCA by Phone), SMS Top Up serta SMS Push Notification.

## 2. Gambaran Umum Layanan Setoran Manual

Adapun gambaran umum proses transaksi pada layanan setoran manual melalui *teller* adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah masuk ke ruang tunggu dengan disambut oleh satpam dengan membukakan pintu dan menyapa nasabah dengan sapaan “selamat pagi/siang” dan pertanyaan terkait keperluan nasabah.
- b. Setelah mendengar jawaban atas keperluan nasabah, satpam mengarahkan nasabah ke mesin pencetak nomor antrian dan mempersilahkan nasabah untuk menuju meja formulir apabila ingin setoran atau duduk di ruang tunggu apabila ingin menghadap *costumer service*.
- c. Panggilan nasabah diumumkan secara visual pada layar LCD yang terpampang di bagian atas ruangan ditambah dengan panggilan audio.
- d. Panggilan diulang selama 3 (tiga) kali terkait nomor antrian dan *teller* yang dituju. Apabila tidak ada respon, maka panggilan dilanjutkan ke nomor antrian berikutnya.

- e. Nasabah yang terlewatkan nomor antriannya karena keluar atau ada urusan lainnya diminta untuk mengambil ulang nomor antrian dan menunggu panggilan berikutnya.
- f. Ketika sampai ke meja *teller* nasabah disapa dengan sopan dan ditanyai tentang transaksi yang diinginkan. Demikian pula setelah selesai transaksi, *teller* kembali menanya keperluan lain yang mungkin masih ada dan setelah selesai semua *teller* mengucapkan terima kasih atau kunjungan nasabah.
- g. Ketika sampai di pintu keluar, satpam membukakan pintu bagi nasabah dan mengucapkan ucapan terima kasih.

Adapun gambaran keadaan ruang tunggu pada layanan setoran manual melalui *teller* diantaranya ketika nasabah memasuki ruang tunggu, nasabah sudah disuguhkan suasana sejuk dan elegan. Ruang tunggu pada Bank BCA Kota Banjarmasin dilengkapi dengan *Air Conditioner*, mesin pencetak nomor antrian, LCD TV, LCD yang menayangkan nomor antrian, LCD yang menayangkan fluktuasi suku bunga dan mata nilai mata uang asing. Ruangan yang luas dan desain ruangan yang elegan merupakan salah satu kelebihan yang dimiliki oleh ruang tunggu pada layanan setoran manual melalui *teller*.

Adapun terkait kelengkapan sarana dan prasarana yang ada pada ruang layanan setoran manual disamping beberapa fasilitas yang sudah disebutkan di atas, ruang ruang layanan setoran manual juga dilengkapi dengan kursi tunggu berbahan baja yang disusun secara berbanjar (berjejer), sedangkan di depan meja

*teller* dilengkapi dengan pagar berbahan besi yang tersambung dengan rantai berbahan plastik warna biru.

Meja formulir transaksi (setoran/transfer/penarikan tunai) berada di sebelah kanan ruangan tepat di samping pintu masuk. Sedangkan mesin pencetak nomor antrian berada berhadapan dengan meja formulir transaksi.

Layanan setoran manual menawarkan banyak fitur yang tidak dimiliki oleh layanan setoran tunai CDM. Layanan setoran manual bisa melayani simpanan haji, tabungan pendidikan, KPR, pencetakan rekening dan lain-lain.

### **3. Gambaran Umum Setoran Tunai Menggunakan CDM**

Adapun gambaran umum proses transaksi pada layanan setoran tunai melalui CDM adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah masuk ke ruang mesin CDM tanpa dipandu siapapun atau menunggu diluar ruangan apabila di dalam ruang CDM masih ada orang yang bertransaksi.
- b. Setelah masuk ke ruang CDM, nasabah memasukkan kartu ATM dan menginput kode PIN ATM kemudian memilih layanan yang diinginkan.
- c. Apabila nasabah memilih layanan setoran tunai, box di bawah tombol transaksi terbuka dan nasabah diminta memasukkan uang yang ingin disetorkan dengan pecahan Rp.50.000,- atau pecahan Rp.100.000,-.
- d. Setelah uang dimasukkan, mesin menghitung jumlah setoran dengan cepat dan menampilkan dilayar jumlah setoran yang diterima.

- e. Apabila jumlah yang disetorkan berbeda dengan jumlah yang tertera di layar, nasabah dapat menekan tombol *cancel* dan kembali melakukan transaksi.
- f. Setelah selesai transaksi, muncul pertanyaan di layar terkait lanjut atau tidaknya transaksi lain.
- g. Setelah selesai transaksi, mesin mengeluarkan nota transaksi dan mengeluarkan kartu ATM.

Adapun gambaran keadaan ruang CDM adalah ruangan untuk transaksi CDM hanya sebesar 1 m X 2 m dan dilengkapi dengan fasilitas *Air Conditioner* (AC). Hal ini menyebabkan suhu yang ada pada ruangan CDM sangat dingin. Fasilitas pelengkap lainnya yang ada pada ruang CDM adalah CCTV dan tempat sampah.

Layanan mesin CDM tidak mempunyai ruang tunggu secara khusus. Apabila terjadi antrian, maka para nasabah menunggu dengan cara berdiri di luar mesin CDM. Adapun fasilitas ruang CDM hanya dilengkapi dengan satu buah AC dan CCTV. Hal ini masih dianggap wajar oleh para nasabah, karena jarang terjadi antrian panjang di lokasi mesin CDM.

Layanan yang ditawarkan pada layanan setoran tunai melalui CDM hanya memberikan layanan setoran, penarikan, transfer, cek saldo, pembayaran dan pengisian pulsa.

Demikian gambaran umum bank BCA kota Banjarmasin dan gambaran umum proses transaksi pada layanan setoran manual melalui *teller* serta gambaran

umum proses transaksi pada layanan setoran tunai melalui CDM pada bank BCA Kota Banjarmasin.

## B. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari tanggal 07 Mei 2014 sampai tanggal 07 Juni 2014, diperoleh responden sebanyak 100 orang yang karakteristiknya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	46
2	Perempuan	54
Jumlah		100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Data yang diperoleh memperlihatkan bahwa proporsi terbesar dari responden melalui jenis kelamin adalah perempuan sebanyak 54 orang dan laki-laki 46 orang.

Tabel 4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

NO	Kelompok Usia	Jumlah Responden
1	17-25 Tahun	20
2	26-35 Tahun	49
3	36-45 Tahun	31
Total		100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Keadaan usia responden dikelompokkan menjadi tiga kelompok dengan masing-masing jumlah Jumlah Responden dan persentase memperoleh data yang berbeda. kelompok usia 17-25 tahun berjumlah 20 orang, 26-35 tahun berjumlah 49 orang, 36-45 tahun berjumlah 31 orang.



Tabel 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden
1	SMU/Sederajat	51
2	Diploma/Sarjana	47
3	Magister (S2)	2
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Dari data yang diperoleh, tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan terakhir responden adalah SMU/ sederajat sebanyak 51 orang, kemudian diploma/sarjana sebanyak 47 orang, Magister (S2) sebanyak 2 orang, SMP/ sederajat, SD/ sederajat serta doktoral (S3) tidak ada.

Tabel 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan

NO	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase %
1	Pelajar/Mahasiswa	13	13%
2	Wiraswasta	78	78%
3	Pegawai Negeri/Swasta	9	9%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Dari data diatas maka dapat disimpulkan pekerjaan terbanyak responden adalah wiraswasta dengan Jumlah Responden 78 orang.

### C. Deskripsi Data

Pada hasil pengumpulan jawaban responden, maka gambaran mengenai perbandingan kepuasan nasabah pengguna layanan setoran manual dengan nasabah pengguna layanan setoran tunai (CDM) bank BCA kota Banjarmasin dapat diuraikan sebagai berikut:

## **1. Gambaran Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Setoran Manual Melalui *Teller* pada Bank BCA Kota Banjarmasin**

Kepuasan merupakan hal abstrak yang terkait dengan suasana hati seseorang sebagai respon atas perlakuan atau pelayanan yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, untuk mengukur dan menggambarkan hal yang bersifat abstrak diperlukan sebuah desain pengukuran berupa bobot (peringkat) untuk masing-masing kriteria jawaban yang dibagi atas 5 (lima) peringkat jawaban, yakni SP (sangat puas), P (puas), CP (cukup puas), TP (tidak puas) dan STP (sangat tidak puas).

Pengukuran kepuasan dilakukan atas beberapa indikator penilaian sebagai berikut:

### **a. *Tangible* (bukti fisik)**

Data tentang kepuasan nasabah pengguna layanan setoran manual pada bank BCA Kota Banjarmasin terhadap *tangible* atau bukti fisik dibagi atas beberapa indikator pengukuran sebagai berikut:

#### 1) Kepuasan Nasabah terhadap Kondisi Fisik Ruang Tunggu

Sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya, ruang tunggu pada layanan setoran manual melalui *teller* memiliki ruang tunggu yang luas dan desain ruangan yang elegan, oleh karena itu banyak nasabah yang mengaku sangat puas terkait dengan kondisi ruang tunggu yang nyaman dan elegan. Hal ini dibuktikan dengan hasil angket kepada para nasabah sebagai berikut:

Tabel 4.5. Kepuasan nasabah terhadap layanan fisik (kondisi ruang tunggu pelayanan setoran manual yang nyaman) pada Bank BCA Kota Banjarmasin

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	47
2	Puas	38
3	Cukup Puas	15
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.5. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 47 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan jumlah responden 38 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Cukup Puas” sebanyak 15 responden. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena kondisi ruang tunggu pelayanan setoran manual yang sangat nyaman.

## 2) Kepuasan Nasabah terhadap Kelengkapan Sarana dan Prasarana pada Ruang Tunggu Pelayanan Setoran Manual

Ruang tunggu pada layanan setoran manual Bank BCA Kota Banjarmasin sudah tergolong sangat lengkap, yakni dilengkapi dengan *Air Conditioner*, mesin pencetak nomor antrian, LCD TV, LCD yang menayangkan nomor antrian, LCD yang menayangkan fluktuasi suku bunga dan mata nilai mata uang asing, kursi tunggu berbahan baja yang disusun secara berbanjar (berjejer), sedangkan di depan meja *teller* dilengkapi dengan pagar berbahan besi yang tersambung dengan rantai berbahan plastik warna biru. Kepuasan nasabah terkait

dengan kelengkapan sarana dan prasarana ini sesuai dengan hasil angket sebagai berikut:

Tabel 4.6. Kepuasan nasabah terhadap peralatan (kelengkapan sarana dan prasarana dalam ruang tunggu pelayanan setoran manual) pada Bank BCA Kota Banjarmasin

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	54
2	Puas	38
3	Cukup Puas	8
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.6. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 54 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan jumlah responden 38 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Cukup Puas” sebanyak 8 responden. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori sangat puas karena menurut nasabah fasilitas yang ada pada ruang tunggu pada layanan setoran manual sangat lengkap.

### 3) Kepuasan Nasabah terhadap Materi Komunikasi berupa Informasi dan Petunjuk yang Jelas Pada Ruang Tunggu

Adapun terkait dengan kejelasan petunjuk dan informasi pada layanan setoran manual melalui *teller*, tidak ada petunjuk khusus yang memandu nasabah untuk melakukan transaksi. Tempat formulir tidak ditandai dengan tanda/petunjuk khusus, demikian pula petunjuk yang ada pada mesin pencetak nomor antrian, hanya ada tulisan kecil dibagian atas mesin yang menunjukkan keberadaan mesin tersebut. Meskipun demikian, satpam selalu siaga dan langsung menghampiri

nasabah apabila terlihat bingung. Tidak lengkapnya tanda dan petunjuk tentang tahapan-tahapan transaksi sudah diantisipasi sejak awal nasabah masuk ke bank BCA, yakni satpam selalu menawarkan dirinya untuk membantu nasabah dengan menanyakan “mau apa” dan kemudian langsung mengarahkan nasabah ke mesin pencetak antrian. Data hasil pengukuran kepuasan nasabah terhadap materi komunikasi pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7. Kepuasan nasabah terhadap materi komunikasi (informasi dan petunjuk yang jelas pada ruang tunggu pelayanan setoran manual yang nyaman) pada Bank BCA Kota Banjarmasin

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	30
2	Puas	55
3	Cukup Puas	12
4	Tidak Puas	3
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.7. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Puas” dengan jumlah 55 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah responden 30 orang. Kemudian jawaban “Cukup Puas” sejumlah 12 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Tidak Puas” sebanyak 3 orang responden. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena meskipun petunjuk tata cara proses transaksi tidak terlalu jelas, akan tetapi petugas-petugas yang ada di ruang tunggu pada layanan setoran manual sangat siaga dalam memberikan arahan.

### **b. Reliability (Kehandalan)**

Data berikut ini adalah data tentang kepuasan nasabah terkait *Reliability* (Kehandalan) yang dibagi atas beberapa indikator sebagai berikut:

- 1) Kepuasan Nasabah terhadap Kemampuan Petugas dalam Menghitung Jumlah Setoran Secara Cepat dan Akurat

Hasil pengukuran kepuasan nasabah terhadap kemampuan petugas dalam menghitung jumlah setoran setoran secara cepat dan akurat pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8. Kepuasan nasabah terhadap kemampuan petugas dalam menghitung jumlah setoran setoran secara cepat dan akurat pada Bank BCA Kota Banjarmasin

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	85
2	Puas	13
3	Cukup Puas	2
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.8. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 85 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan jumlah responden 13 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Cukup Puas” sebanyak 2 orang responden. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena akurasi hitungan *teller* sangat baik dan terkadang dikuatkan dengan hitungan menggunakan mesin penghitung.

2) Kepuasan Nasabah terhadap Keberagaman Layanan yang Bisa Dilakukan dalam Setoran Manual

Layanan setoran manual menawarkan banyak fitur yang tidak dimiliki oleh layanan setoran tunai. Layanan setoran manual bisa melayani simpanan haji, tabungan pendidikan, KPR, pencetakan rekening dan lain-lain. Layanan yang sangat beragam membuat nasabah merasa sangat terpuaskan, hal ini terbukti dengan hasil pengukuran kepuasan melalui angket sebagai berikut:

Tabel 4.9. Kepuasan nasabah terhadap keberagaman layanan yang bisa dilakukan dalam setoran manual pada Bank BCA Kota Banjarmasin.

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	55
2	Puas	30
3	Cukup Puas	12
4	Tidak Puas	3
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.9. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban "Sangat Puas" dengan jumlah 55 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban "Puas" dengan Jumlah Responden 30 orang. Kemudian jawaban "Cukup Puas" sejumlah 12 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori "Tidak Puas" sebanyak 3 orang responden. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori "Sangat Puas" karena layanan yang diberikan pada setoran manual lebih beragam, bahkan banyak layanan yang tidak bisa dilakukan pada setoran tunai melalui CDM, seperti membuka rekening, mencetak rekening, tabungan berjangka (deposito), tabungan haji dan lain-lain.

### 3) Kepuasan Nasabah terhadap Sistem Pengurutan Antrian Elektrik

Data tentang kepuasan nasabah terhadap sistem pengurutan antrian elektrik pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10. Kepuasan nasabah terhadap sistem pengurutan antrian elektrik pada Bank BCA Kota Banjarmasin.

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	5
2	Puas	35
3	Cukup Puas	52
4	Tidak Puas	3
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.10. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Cukup Puas” dengan jumlah 52 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden 32 orang. Kemudian jawaban “Sangat Puas” sejumlah 5 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Tidak Puas” sebanyak 3 orang responden. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Cukup Puas” karena terkadang antrian pada layanan setoran manual cukup panjang dan memakan waktu yang cukup lama.

### 4) Kepuasan Nasabah terhadap Sistem Pengurutan Antrian Elektrik

Antrian pada layanan setoran manual melalui *teller* menggunakan sistem antrian elektrik. Data tentang kepuasan nasabah terhadap daya tampung kas setoran manual pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11. Kepuasan nasabah terhadap daya tampung kas setoran manual pada Bank BCA Kota Banjarmasin.



<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	78
2	Puas	22
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.11.di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 78 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan jumlah responden 22 orang.Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena daya tampung kas pada layanan setoran manual tidak terhingga.

#### 5) Kepuasan Nasabah terhadap Jam Kerja Setoran Manual

Jam kerja pada setoran manual hanya dibuka setengah hari sejak jam 08.00 WITA sampai dengan jam 16.00 WITA. Pada hari-hari libur nasional, bank BCA tidak beroperasi. Data tentang kepuasan nasabah terhadap jam kerja setoran manual pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12. Kepuasan nasabah terhadap jam kerja setoran manual pada Bank BCA Kota Banjarmasin

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Puas	12
2	Cukup Puas	52
3	Tidak Puas	36
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.12.di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Cukup Puas” dengan jumlah 52 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Tidak Puas” dengan Jumlah Responden 36 orang.Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Puas” dengan jumlah responden12 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada

kategori “Cukup Puas” karena jam kerja layanan setoran manual terbatas serta tidak bisa melayani transaksi pada malam hari dan pada hari libur.

**c. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Hasil pengukuran kepuasan nasabah terhadap *Responsiveness* atau daya tanggap pada layanan setoran manual dibagi ke dalam beberapa indikator penilaian sebagai berikut:

- 1) Kepuasan Nasabah terhadap Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Setoran Manual dengan Cepat

Data tentang kepuasan nasabah pengguna layanan setoran manual pada bank BCA Kota Banjarmasin terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan setoran manual dengan cepat pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13. Kepuasan nasabah terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan setoran manual dengan cepat pada Bank BCA Kota Banjarmasin

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	48
2	Puas	38
3	Cukup Puas	14
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.13. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 48 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden 38 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Cukup Puas” dengan jumlah responden 14 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori

“Sangat Puas” karena petugas dianggap mampu memberikan pelayanan dengan cepat.

2) Kepuasan Nasabah terhadap Kecepat Tanggapan Petugas dalam Mengatasi Masalah dan Keluhan Nasabah Setoran Manual

Data tentang kepuasan nasabah terhadap kecepatan tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah setoran manual pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14. Kepuasan nasabah terhadap kecepatan tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah setoran manual pada Bank BCA Kota Banjarmasin

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	54
2	Puas	38
3	Cukup Puas	8
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.14. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 54 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden 38 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Cukup Puas” dengan jumlah responden 8 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena petugas dianggap cepat tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah setoran manual pada Bank BCA Kota Banjarmasin.

**d. Assurance (Jaminan)**

Data tentang kepuasan nasabah pengguna layanan setoran tunai pada bank BCA Kota Banjarmasin terhadap *Assurance* atau jaminandapat dilihat pada beberapa indikator penilaian sebagai berikut:

- 1) Kepuasan Nasabah terhadap Keterampilan Petugas dalam Menjalankan Tugasnya.

Hasil pengukuran kepuasan nasabah terhadap keterampilan petugas dalam menjalankan tugasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15. Kepuasan nasabah terhadap keterampilan petugas dalam menjalankan tugasnya pada Bank BCA Kota Banjarmasin (kesesuaian dalam *job discription*)

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	58
2	Puas	34
3	Cukup Puas	8
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.15. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 58 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden 34 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Cukup Puas” dengan jumlah responden 8 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena keterampilan petugas dianggap sudah sesuai dengan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.

- 2) Kepuasan Nasabah terhadap Petugas yang dapat Memberikan Kepercayaan kepada Nasabah.

Data tentang kepuasan nasabah terhadap petugas yang dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah pada Bank BCA Kota Banjarmasin (akurasi hitungan, kenyamanan dan keamanan) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16. Kepuasan nasabah terhadap petugas yang dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah pada Bank BCA Kota Banjarmasin (akurasi hitungan, kenyamanan dan keamanan)

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	44
2	Puas	51
3	Cukup Puas	5
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.16. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Puas” dengan jumlah 51 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan Jumlah Responden 44 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Cukup Puas” dengan jumlah responden 5 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Puas” karena petugas dianggap mampu memberikan perasaan nyaman dan kepercayaan terkait hitungan yang lebih akurat, keamanan dalam bertransaksi dan kenyamanan pada saat bertransaksi.

### 3) Kepuasan Nasabah terhadap Petugas yang Dapat Diandalkan (Profesionalitas).

Data tentang kepuasan nasabah terhadap petugas yang dapat diandalkan (profesionalitas) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17. Kepuasan nasabah terhadap petugas yang dapat diandalkan (profesionalitas)

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
-----------	-------------------	-------------------------

1	Sangat Puas	83
2	Puas	11
3	Cukup Puas	6
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.17. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 83 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden 11 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Cukup Puas” dengan jumlah responden 6 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena petugas dianggap dapat diandalkan.

#### e. Empati

Adapun terkait masalah kepedulian petugas, baik dalam merespon keinginan nasabah atau dalam merespon keluhan atau kendala yang dihadapi nasabah, layanan setoran manual melalui *teller* dapat dilihat pada indikator-indikator penilaian berikut:

- 1) Kepuasan Nasabah terhadap Kepedulian Petugas Terhadap Keinginan Nasabah.

Data tentang kepuasan nasabah pengguna layanan setoran tunai pada bank BCA Kota Banjarmasin terhadap kepedulian petugas terhadap keinginan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18. Kepuasan nasabah terhadap kepedulian petugas terhadap keinginan nasabah pada Bank BCA Kota Banjarmasin

NO	Pernyataan	Jumlah Responden
1	Sangat Puas	78
2	Puas	22

	Jumlah	100
--	--------	-----

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.18. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 78 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden 22 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena petugas dianggap peduli terhadap keinginan nasabah.

2) Kepuasan Nasabah terhadap Kepedulian Petugas yang Cepat Menanggapi Keluhan Nasabah.

Data tentang kepuasan nasabah terhadap kepedulian petugas yang cepat menanggapi keluhan nasabah pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.19. Kepuasan nasabah terhadap kepedulian petugas yang cepat menanggapi keluhan nasabah pada Bank BCA Kota Banjarmasin

NO	Pernyataan	Jumlah Responden
1	Sangat Puas	55
2	Puas	41
3	Cukup Puas	4
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.19. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Puas” dengan jumlah 55 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan Jumlah Responden 41 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Cukup Puas” dengan jumlah responden 4 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena petugas dianggap cepat tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah setoran manual pada Bank BCA Kota Banjarmasin.

### 3) Kepuasan Nasabah terhadap Kecepatan Proses Setoran Manual.

Data tentang kepuasan nasabah terhadap kecepatan proses setoran manual pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.20. Kepuasan nasabah terhadap kecepatan proses setoran manual pada Bank BCA Kota Banjarmasin

NO	Pernyataan	Jumlah Responden
1	Puas	10
2	Cukup Puas	82
3	Tidak Puas	6
4	Sangat Tidak Puas	2
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.20. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Cukup Puas” dengan jumlah 82 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden 10 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Sangat Tidak Puas” dengan jumlah responden 2 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Cukup Puas” karena proses transaksi pada layanan setoran manual dianggap masih lambat dibanding layanan yang ada pada setoran tunai melalui CDM.

## 2. Gambaran Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Setoran Tunai Melalui CDM pada Bank BCA Kota Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian terkait penggunaan layanan setoran manual melalui *teller* pada Bank BCA Kota Banjarmasin, diketahui bahwa gambaran kepuasan nasabah terhadap layanan setoran tunai melalui CDM pada bank BCA Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut:

### a. *Tangible* (bukti fisik)



Data tentang kepuasan nasabah pengguna layanan setoran tunai melalui CDM pada bank BCA Kota Banjarmasin terhadap *tangible* atau bukti fisik dibagi atas beberapa indikator pengukuran sebagai berikut:

#### 1) Kepuasan terhadap Layanan Fisik

Sebagaimana ruang mesin ATM pada umumnya, layanan mesin CDM tidak mempunyai ruang tunggu secara khusus. Apabila terjadi antrian, maka para nasabah menunggu dengan cara berdiri di luar mesin CDM. Data tentang kepuasan nasabah pengguna layanan mesin setoran tunai (CDM) terkait layanan fisik pada bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.21. Kepuasan nasabah terhadap layanan fisik (kondisi ruang CDM yang nyaman) pada Bank BCA Kota Banjarmasin

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	37
2	Puas	49
3	Cukup Puas	14
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.21. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Puas” dengan jumlah 49 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan Jumlah Responden 37 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Cukup Puas” dengan jumlah responden 14 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak hanya pada kategori “Puas” karena ruang CDM masih belum benar-benar nyaman, khususnya terkait luas ruangan dan suhu yang ada pada ruangan.

#### 2) Kepuasan terhadap Peralatan (Kelengkapan Fitur Layanan CDM)

Data tentang kepuasan dengan peralatan (kelengkapan fitur layanan CDM) pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.22. Kepuasan nasabah terhadap peralatan (kelengkapan fitur layanan CDM) pada Bank BCA Kota Banjarmasin

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	50
2	Puas	42
3	Cukup Puas	8
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.22. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 50 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden 42 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Cukup Puas” dengan jumlah responden 8 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena fitur layanan yang ada pada layanan setoran tunai melalui CDM cukup banyak dan dapat diandalkan.

### 3) Kepuasan terhadap Materi Komunikasi

Data tentang kepuasan nasabah terhadap materi komunikasi pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.23. Kepuasan nasabah terhadap materi komunikasi (informasi dan petunjuk yang jelas penggunaan CDM)

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	89
2	Puas	11
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.23.di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 89 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden11 orang.Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena petunjuk penggunaan CDM sangat jelas dan dapat dimengerti.

#### **b. Reliability (Kehandalan)**

Butir pertanyaan quesioner ini terkait dengan data tentang kepuasan nasabah terkait *Reliability* (Kehandalan) yang dibagi atas beberapa indikator penilaian sebagai berikut:

- 1) Kepuasan nasabah terhadap kemampuan CDM dalam menghitung jumlah setoran setoran secara cepat dan akurat

Data hasil pengukuran kepuasan nasabah terhadap materi komunikasi pada Bank BCA Kota Banjarmasindapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.24. Kepuasan nasabah terhadap kemampuan CDM dalam menghitung jumlah setoran setoran secara cepat dan akurat.

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	92
2	Puas	8
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.24.di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 92 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden8 orang.Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena mesin CDM dianggap sangat cepat dan akurat dalam menghitung jumlah setoran nasabah.

2) Kepuasan nasabah terhadap keberagaman layanan yang bisa dilakukan melalui CDM

Data tentang kepuasan nasabah terhadap keberagaman layanan yang bisa dilakukan melalui CDM pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.25. Kepuasan nasabah terhadap keberagaman layanan yang bisa dilakukan melalui CDM pada Bank BCA Kota Banjarmasin.

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	9
2	Puas	9
3	Cukup Puas	12
4	Tidak Puas	70
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.25. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Tidak Puas” dengan jumlah 70 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Cukup Puas” dengan Jumlah Responden 12 orang. Kemudian jawaban “Sangat Puas” dan “Puas” sejumlah 9 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Tidak Puas” karena tidak banyak ragam layanan yang bisa dilakukan nasabah apabila dibandingkan dengan layanan setoran manual.

3) Kepuasan nasabah terhadap minimnya antrian pada mesin CDM

Data tentang kepuasan nasabah terhadap minimnya antrian pada mesin CDM Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.26. Kepuasan nasabah terhadap minimnya antrian pada Bank BCA Kota Banjarmasin.

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	96

2	Puas	4
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.26. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 96 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden 4 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena antrian pada layanan setoran tunai melalui CDM tidak terlalu banyak bahkan terkadang tidak perlu antri.

#### 4) Kepuasan nasabah terhadap daya tampung kas setoran melalui CDM

Data tentang kepuasan nasabah terhadap daya tampung kas setoran melalui CDM pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.27. Kepuasan nasabah terhadap daya tampung kas setoran melalui CDM pada Bank BCA Kota Banjarmasin.

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Puas	2
2	Cukup Puas	23
3	Tidak Puas	46
4	Sangat Tidak Puas	29
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.27. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Tidak Puas” dengan jumlah 46 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Sangat Tidak Puas” dengan Jumlah Responden 29 orang. Kemudian jawaban “Cukup Puas” sejumlah 23 orang, “Puas” sejumlah 2 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Tidak Puas”

karena daya tamping kas CDM sangat terbatas dan apabila kas sudah penuh, maka transaksi tidak bisa dilakukan.

5) Kepuasan nasabah terhadap jam kerja setoran tunai melalui CDM

Data tentang kepuasan nasabah terhadap jam kerja setoran tunai melalui CDM pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.28. Kepuasan nasabah terhadap jam kerja mesin setoran tunai pada Bank BCA Kota Banjarmasin

NO	Pernyataan	Jumlah Responden
1	Sangat Puas	97
2	Puas	3
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.28. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 97% orang. Jawaban kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden 3 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena CDM dapat diakses selama 24 jam, kecuali apabila kas penuh atau terjadi kerusakan pada sistem.

**c. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Butir pertanyaan questioner ini terkait dengan data tentang kepuasan nasabah pengguna layanan setoran tunai pada bank BCA Kota Banjarmasin terhadap *Responsiveness* atau daya tanggap dibagi atas beberapa indikator penilaian sebagai berikut:

- 1) Kepuasan nasabah terhadap kemampuan CDM dalam memberikan pelayanan setoran dengan cepat

Data tentang kepuasan nasabah terhadap kemampuan CDM dalam memberikan pelayanan setoran dengan cepat pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.29. Kepuasan nasabah terhadap kemampuan CDM dalam memberikan pelayanan setoran dengan cepat pada Bank BCA Kota Banjarmasin

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	89
2	Puas	11
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.29. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 89 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan jumlah responden 11 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena transaksi yang dilakukan melalui CDM sangat cepat.

- 2) Kepuasan nasabah terhadap kecepatan tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah pengguna CDM

Data tentang kepuasan nasabah terhadap kecepatan tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah pengguna CDM pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.30. Kepuasan nasabah terhadap kecepatan tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah pengguna CDM pada Bank BCA Kota Banjarmasin

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Puas	2
2	Cukup Puas	15
3	Tidak Puas	83
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.30. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Tidak Puas” dengan jumlah 83 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Cukup Puas” dengan Jumlah Responden 15 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Puas” dengan jumlah responden 2 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Tidak Puas” karena proses penerimaan keluhan dan respon petugas yang cukup lama.

**d. Assurance (Jaminan)**

Butir pertanyaan questioner ini terkait dengan data tentang kepuasan nasabah pengguna layanan setoran tunai pada bank BCA Kota Banjarmasin terhadap Assurance atau jaminan dibagi atas beberapa indikator sebagai berikut:

1) Kepuasan nasabah terhadap fungsi alat CDM

Data tentang kepuasan nasabah terhadap fungsi alat CDM pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.31. Kepuasan nasabah terhadap fungsi alat CDM pada Bank BCA Kota Banjarmasin

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	78
2	Puas	14
3	Cukup Puas	8
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015



Tabel 4.31. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 78 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden 14 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Cukup Puas” dengan jumlah responden 8 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena CDM sangat membantu nasabah, terutama para nasabah yang tidak bisa melakukan setoran pada siang hari.

- 2) Kepuasan nasabah terhadap CDM yang dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah

Data tentang kepuasan nasabah terhadap CDM yang dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah pada Bank BCA Kota Banjarmasin (akurasi hitungan, kenyamanan dan keamanan) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.32. Kepuasan nasabah terhadap CDM yang dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah pada Bank BCA Kota Banjarmasin (akurasi hitungan, kenyamanan dan keamanan)

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	98
2	Puas	2
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.32. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 98 orang. Jawaban kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden 2 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena proses transaksi pada CDM dianggap sangat cepat dan akurat.

- 3) Kepuasan nasabah terhadap alat CDM yang dapat diandalkan

Data tentang kepuasan nasabah terhadap alat CDM yang dapat diandalkan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.33. Kepuasan nasabah terhadap alat CDM yang dapat diandalkan

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	85
2	Puas	12
3	Cukup Puas	3
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.33. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 85 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden 12 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Cukup Puas” dengan jumlah responden 3 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” terutama bagi mereka yang ingin melakukan transaksi di luar jam kerja bank BCA Kota Banjarmasin.

#### **e. Empati**

Butir pertanyaan questioner ini terkait dengan data tentang kepuasan nasabah pengguna layanan setoran tunai pada bank BCA Kota Banjarmasin terhadap empati yang dibagi atas beberapa indikator sebagai berikut:

- 1) Kepuasan nasabah terhadap keberadaan CDM yang menjawab keinginan nasabah

Data tentang kepuasan nasabah terhadap keberadaan CDM yang menjawab keinginan nasabah pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.34. Kepuasan nasabah terhadap keberadaan CDM yang menjawab keinginan nasabah pada Bank BCA Kota Banjarmasin

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	91
2	Puas	9
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.34. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 91 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden 9 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena keberadaan CDM dianggap telah menjawab keinginan nasabah terutama terkait pelayanan setoran selama 24 jam.

- 2) Kepuasan nasabah terhadap kepedulian petugas yang cepat menanggapi keluhan nasabah terkait dengan penggunaan CDM

Data tentang kepuasan nasabah terhadap kepedulian petugas yang cepat menanggapi keluhan nasabah terkait dengan penggunaan CDM pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.35. Kepuasan nasabah terhadap kepedulian petugas yang cepat menanggapi keluhan nasabah terkait dengan penggunaan CDM pada Bank BCA Kota Banjarmasin

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	12
2	Puas	13
3	Cukup Puas	44
4	Tidak Puas	31
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.35. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Cukup Puas” dengan jumlah 44 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Tidak Puas” dengan Jumlah Responden 31 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Sangat Puas” dengan jumlah responden 12 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Cukup Puas” karena petugas masih dianggap lambat dalam mengatasi keluhan nasabah terkait mesin CDM.

### 3) Kepuasan nasabah terhadap kecepatan proses setoran melalui CDM

Data tentang kepuasan nasabah terhadap kecepatan proses setoran melalui CDM pada Bank BCA Kota Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.36. Kepuasan nasabah terhadap kecepatan proses setoran melalui CDM pada Bank BCA Kota Banjarmasin

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Sangat Puas	83
2	Puas	11
3	Cukup Puas	6
	Jumlah	100

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Tabel 4.36. di atas menunjukkan bahwa jawaban terbanyak responden terletak pada jawaban “Sangat Puas” dengan jumlah 83 orang. Jawaban tertinggi kedua terletak pada jawaban “Puas” dengan Jumlah Responden 11 orang. Adapun pilihan jawaban terendah adalah pada kategori “Cukup Puas” dengan jumlah responden 6 orang. Pada indikator ini pilihan responden terbanyak pada kategori “Sangat Puas” karena proses setoran tunai melalui CDM dinilai sangat cepat bagi para nasabah.

## **D. Perbandingan Kepuasan Nasabah**

**a. *Tangible* (bukti fisik)**

Perbandingan kepuasan nasabah terkait indikator *tangible* (bukti fisik) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.37. Perbandingan kepuasan nasabah terkait indikator *tangible* (bukti fisik)

NO	Indikator	Persentase Jawaban Terbanyak	
		Manual	CDM
1	Kepuasan nasabah terhadap layanan fisik	<b>Sangat Puas</b> 47%	Puas 49%
2	Kepuasan nasabah terhadap kelengkapan peralatan	<b>Sangat Puas</b> 54%	Sangat Puas 50%
3	Kepuasan nasabah terhadap materi komunikasi	Puas 55%	<b>Sangat Puas</b> 89%

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Berdasarkan tabel 4.37. di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terkait indikator *tangible* (bukti fisik), layanan setoran manual lebih memuaskan dalam hal layanan fisik. Sedangkan terkait kelengkapan peralatan layanan setoran manual juga lebih unggul dibanding CDM. Hanya saja dalam hal materi komunikasi, CDM jauh lebih memuaskan dibanding layanan setoran manual.

**b. *Reliability* (Kehandalan)**

Perbandingan kepuasan nasabah terkait indikator *Reliability* (Kehandalan) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.38. Perbandingan kepuasan nasabah terkait indikator *Reliability* (Kehandalan)

NO	Indikator	Persentase Jawaban Terbanyak	
		Manual	CDM
1	Kepuasan nasabah terhadap kemampuan dalam	Sangat Puas 85%	<b>Sangat Puas</b> 92%

	menghitung jumlah setoran setoran secara cepat dan akurat		
2	Kepuasan nasabah terhadap keberagaman layanan yang bisa dilakukan	<b>Sangat Puas</b> 55%	Tidak Puas 70%
3	Kepuasan nasabah terhadap sistematika antrian	Cukup Puas 52%	<b>Sangat Puas</b> 98%
4	Kepuasan nasabah terhadap daya tampung kas setoran	<b>Sangat Puas</b> 78%	Tidak Puas 46%
5	Kepuasan nasabah terhadap jam kerja	Cukup Puas 52%	<b>Sangat Puas</b> 97%

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Berdasarkan tabel 4.38. di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terkait *Reliability* (Kehandalan), layanan CDM lebih memuaskan dalam hal kemampuan dalam menghitung jumlah setoran setoran secara cepat dan akurat. Sedangkan terkait keberagaman layanan yang bisa dilakukan, layanan setoran manual lebih unggul dibanding CDM. Terkait dengan antrian CDM jauh lebih unggul dibanding layanan setoran manual, akan tetapi dalam hal daya tampung kas setoran, layanan setoran manual jauh lebih memuaskan dibanding layanan setoran melalui CDM. Sebaliknya, kepuasan nasabah terhadap jam kerja, CDM jauh lebih memuaskan, karena bisa diakses dalam 24 jam.

### c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Perbandingan kepuasan nasabah terkait indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.39. Perbandingan kepuasan nasabah terkait indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)

NO	Indikator	Persentase Jawaban Terbanyak	
		Manual	CDM
1	Kepuasan nasabah terhadap memberikan pelayanan	Sangat Puas 48%	<b>Sangat Puas</b> 89%

	setoran dengan cepat		
2	Kepuasan nasabah terhadap kecepatan tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah	<b>Sangat Puas 54%</b>	Tidak Puas 83%

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Berdasarkan tabel 4.37. di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terkait *Responsiveness* (Daya Tanggap), layanan CDM lebih memuaskan dalam hal kemampuan dalam memberikan pelayanan setoran dengan cepat. Sedangkan terkait kecepatan tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah, layanan setoran manual lebih unggul dibanding CDM.

#### **d. Assurance (Jaminan)**

Perbandingan kepuasan nasabah terkait indikator *Assurance* (Jaminan) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.40. Perbandingan kepuasan nasabah terkait indikator *Assurance*

NO	Indikator	Persentase Jawaban Terbanyak	
		Manual	CDM
1	Kepuasan nasabah terhadap keterampilan dalam menjalankan tugas	Sangat Puas 58%	<b>Sangat Puas 78%</b>
2	Kepuasan nasabah terhadap layanan yang dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah (akurasi hitungan, kenyamanan dan keamanan)	Puas 51%	<b>Sangat Puas 98%</b>
3	Kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang dapat diandalkan	Sangat Puas 83%	<b>Sangat Puas 85%</b>

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Berdasarkan tabel 4.40. di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terkait *Assurance* (Jaminan), layanan CDM lebih memuaskan dalam setiap indikator *Assurance* (Jaminan) dibanding layanan setoran manual.

### e. Empati

Perbandingan kepuasan nasabah terkait indikator empati dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.41. Perbandingan kepuasan nasabah terkait indikator empati

NO	Indikator	Persentase Jawaban Terbanyak	
		Manual	CDM
1	Kepuasan nasabah terhadap terjawabnya keinginan nasabah	Sangat Puas 78%	<b>Sangat Puas</b> <b>91%</b>
2	Kepuasan nasabah terhadap kepedulian petugas yang cepat menanggapi keluhan nasabah	<b>Sangat Puas</b> <b>55%</b>	Cukup Puas 44%
3	Kepuasan nasabah terhadap kecepatan proses setoran	Cukup Puas 82%	<b>Sangat Puas</b> <b>83%</b>

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015

Berdasarkan tabel 4.41. di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terkait empati, layanan CDM lebih memuaskan terkait terjawabnya keinginan nasabah. Sedangkan kepuasan nasabah terhadap kepedulian petugas yang cepat menanggapi keluhan nasabah, layanan setoran manual jauh lebih memuaskan dibanding layanan CDM. Adapun terkait kecepatan proses, layanan CDM lebih unggul dibanding layanan setoran manual.

Berdasarkan keseluruhan hasil angket yang tertuang pada tabel di atas, maka perbandingan kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.42. Perbandingan kepuasan nasabah terkait indikator empati

NO	Indikator	Persentase Jawaban Terbanyak	
		Manual	CDM
1	<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>		✓
2	<i>Reliability (Kehandalan)</i>	✓	
3	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	✓	
4	<i>Assurance (Jaminan)</i>		✓
5	<i>Empathy (Empati)</i>		✓

Sumber: Pengolahan Data Primer 2015



## **E. Analisis Data**

### **1. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Setoran Manual dan Tunai Melalui CDM**

#### **a. *Tangible* (bukti fisik)**

Kondisi fisik ruang tunggu pada layanan setoran tunai lebih memuaskan nasabah dibanding ruang tunggu pada layanan setoran tunai melalui CDM. Ruang tunggu setoran manual pada Bank BCA Kota Banjarmasin dilengkapi dengan *Air Conditioner*, mesin pencetak nomor antrian, LCD TV, LCD yang menayangkan nomor antrian, LCD yang menayangkan fluktuasi suku bunga dan mata nilai mata uang asing. Ruangan yang luas dan desain ruangan yang elegan merupakan salah satu kelebihan yang tidak dimiliki pada layanan setoran tunai melalui CDM. Sedangkan CDM tidak memiliki ruang tunggu khusus dan ruang transaksi CDM jauh lebih sempit dan dingin dibandingkan dengan ruangan layanan setoran tunai, karena ruangan yang cukup sempit dan dilengkapi dengan fasilitas AC, akhirnya hawa dingin dari AC benar-benar terasa, meskipun suhu yang diatur tidak terlalu dingin. Berdasarkan pemaparan di atas, ruang tunggu pada layanan setoran manual terasa lebih nyaman dibanding dengan ruang tunggu yang ada pada layanan setoran tunai melalui CDM.

Adapun terkait kelengkapan sarana dan prasarana yang ada pada ruang layanan setoran manual disamping beberapa fasilitas yang sudah disebutkan di atas, ruang layanan setoran manual juga dilengkapi dengan kursi tunggu berbahan baja yang disusun secara berbanjar (berjejer), sedangkan di depan meja *teller* dilengkapi dengan pagar berbahan besi yang tersambung dengan rantai

berbahan plastik warna biru. Meja formulir transaksi (setoran/transfer/penarikan tunai) berada di sebelah kanan ruangan tepat di samping pintu masuk. Sedangkan mesin pencetak nomor antrian berada berhadapan dengan meja formulir transaksi.

Berbeda dengan ruang tunggu pada layanan setoran tunai CDM, sebagaimana ruang mesin ATM pada umumnya, layanan mesin CDM tidak mempunyai ruang tunggu secara khusus. Apabila terjadi antrian, maka para nasabah menunggu dengan cara berdiri di luar mesin CDM. Adapun fasilitas ruang CDM hanya dilengkapi dengan satu buah AC dan CCTV. Hal ini masih dianggap wajar oleh para nasabah, karena jarang terjadi antrian panjang di lokasi mesin CDM.

Berdasarkan hasil analisis di atas diketahui bahwa kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu layanan setoran manual lebih lengkap dibanding dengan fasilitas yang ada pada ruangan CDM.

Adapun terkait dengan kejelasan petunjuk dan informasi pada layanan setoran manual melalui *teller*, tidak ada petunjuk khusus yang memandu nasabah untuk melakukan transaksi. Tempat formulir tidak ditandai dengan tanda/petunjuk khusus, demikian pula petunjuk yang ada pada mesin pencetak nomor antrian, hanya ada tulisan kecil dibagian atas mesin yang menunjukkan keberadaan mesin tersebut. Meskipun demikian, satpam selalu siaga dan langsung menghampiri nasabah apabila terlihat bingung. Tidak lengkapnya tanda dan petunjuk tentang tahapan-tahapan transaksi sudah diantisipasi sejak awal nasabah masuk ke bank BCA, yakni satpam selalu menawarkan dirinya untuk membantu nasabah dengan

menanyakan “mau apa” dan kemudian langsung mengarahkan nasabah ke mesin pencetak antrian.

Berbeda dengan informasi yang ada di ruang CDM, di pintu depan CDM tertulis larangan-larangan ketika memasuki ruang CDM. Demikian pula petunjuk terkait kartu-kartu yang bisa digunakan para mesin CDM tersebut. Informasi tambahan tertera pada layar CDM ketika nasabah memulai transaksi. Mesin meminta nasabah untuk memasukkan kode PIN, kemudian mesin menanyakan kepada nasabah keperluannya dengan berbagai pilihan (seperti mencek saldo, setoran tunai, transfer dan lain-lain).

Berdasarkan pemaparan di atas, terkait masalah pemberian informasi yang jelas, CDM lebih unggul dibanding layanan setoran manual.

#### **b. *Reliability* (Kehandalan)**

Akurasi hitungan yang dilakukan oleh mesin jelas lebih memadai dibanding akurasi hitungan yang dilakukan oleh manusia. Akan tetapi, pada layanan setoran manual juga disediakan mesin khusus untuk menghitung jumlah setoran, hanya saja mesin tersebut digunakan apabila jumlah setoran yang diserahkan oleh nasabah tidak terlalu banyak.

Berdasarkan pemaparan di atas, dalam hal kecepatan dan akurasi hitungan, mesin CDM lebih unggul dari layanan setoran manual melalui *teller*.

Adapun terkait keberagaman layanan yang ditawarkan, layanan setoran manual menawarkan banyak fitur yang tidak dimiliki oleh layanan setoran tunai CDM. Layanan setoran manual bisa melayani simpanan haji, tabungan pendidikan, KPR, pencetakan rekening dan lain-lain. Sedangkan pada layanan setoran tunai

melalui CDM hanya memberikan layanan setoran, penarikan, transfer, cek saldo, pembayaran dan pengisian pulsa.

Berdasarkan pemaparan tersebut di atas, layanan setoran manual melalui *teller* lebih unggul dibandingkan dengan layanan setoran tunai dalam hal keberagaman layanan yang ditawarkan.

Adapun sistem pengurutan antrian, karena pada mesin CDM jarang terjadi antrian panjang sebagaimana yang terjadi pada layanan setoran manual, para nasabah banyak yang merasa lebih puas menggunakan layanan setoran tunai menggunakan CDM dibanding layanan setoran manual, karena pada CDM mereka tidak perlu lama menunggu.

Berdasarkan pengakuan dari beberapa nasabah, mereka beberapa kali pernah menemui mesin CDM *full* dan tidak bisa digunakan sebelum semua uang yang masuk dikuras oleh petugas BCA. Hal ini membuktikan bahwa daya tampung kas pada layanan setoran tunai melalui CDM terbatas. Berbeda dengan layanan setoran manual yang tidak mempunyai batasan, sebanyak apapun nasabah menyetorkan uangnya, kas pada layanan setoran manual masih mampu menampungnya. Oleh karena itu, dalam hal daya tampun kas, layanan setoran manual jauh lebih unggul dibanding layanan setoran tunai melalui CDM.

Terkait jam kerja, CDM merupakan mesin yang tidak perlu istirahat, CDM selalu mampu melayani nasabah setiap saat selama daya tampung kas pada CDM masih bisa menerima. Oleh karena itu, mesin CDM lebih unggul dibanding layanan setoran manual dalam hal jam kerja.

### **c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Terkait *Responsiveness* (Daya Tanggap), kecepatan transaksi lebih unggul mesin CDM, karena antrian yang minim, proses penghitungan yang cepat demikian pula proses pencetakan bukti transaksi. Sedangkan pada layanan setoran manual, harus melalui tahapan menulis jenis transaksi pada lembar formulis yang disediakan, kemudian menunggu antrian, proses penghitungan dan pengetikan dan lain-lain. Berdasarkan pemaparan ini, layanan CDM lebih unggul dibandingkan dengan layanan setoran manual. Akan tetapi, dalam hal kecepatan tanggapan merespon keluhan nasabah, mesin CDM tidak mempunyai fitur pendeteksi keluhan nasabah. Apabila ada keluhan terkait mesin CDM, maka nasabah harus melapor ke kantor BCA dan menunggu proses perbaikan. Sedangkan pada layanan setoran manual, petugas bisa langsung merespon keluhan nasabah, bahkan pada layanan setoran manual disediakan staf khusus yang menanggapi pertanyaan dan keluhan para nasabah, yaitu staf *customer service*.

Berdasarkan pemaparan di atas diketahui bahwa dalam hal kecepatan proses transaksi, mesin CDM lebih unggul dibanding layanan setoran manual, sedangkan dalam hal kecepatan tanggapan petugas dalam mengatasi keluhan nasabah, layanan setoran manual lebih unggul dibanding layanan setoran tunai melalui mesin CDM.

#### ***d. Assurance (Jaminan)***

Adapun terkait masalah keterampilan memberikan pelayanan, layanan setoran manual dan layanan setoran tunai melalui CDM sama-sama memiliki kelebihan masing-masing. mesin CDM handal karena cepat dan akurat dalam

memproses transaksi, sedangkan layanan setoran manual lebih handal dalam merespon keinginan nasabah.

Kemampuan memberikan kepercayaan dengan penghitungan yang akurat dan cepat mesin CDM lebih unggul dibanding layanan setoran manual. Hal ini serupa dengan pemaparan sebelumnya. Mesin CDM dapat melakukan penghitungan dengan sangat cepat dan akurat, sedangkan *teller* masih tergolong lebih lambat dari pada mesin CDM. Berdasarkan hal tersebut, dalam hal kemampuan memberikan kepercayaan kepada nasabah terkait keakuratan hitungan mesin CDM lebih unggul.

#### ***e. Emphaty (Empati)***

Adapun terkait masalah kepedulian petugas, baik dalam merespon keinginan nasabah atau dalam merespon keluhan atau kendala yang dihadapi nasabah, layanan setoran manual melalui *teller* lebih unggul dibanding layanan setoran tunai melalui CDM yang tidak mempunyai fitur yang mampu merespon keinginan nasabah. Akan tetapi, semua proses yang dilakukan manusia mempunyai beberapa kelemahan, di antaranya proses keseluruhan layanan yang terolong lebih lama dibandingkan proses layanan yang dilakukan oleh mesin. Oleh karena itu, dalam hal kecepatan proses transaksi, layanan setoran tunai melalui CDM lebih unggul dibanding layanan setoran manual melalui *teller*.

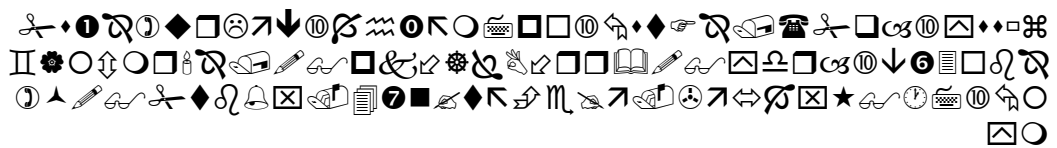
## **2. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Setiap pengguna jasa menginginkan pelayanan yang baik dan maksimal, karena buruknya pelayanan yang diberikan akan berdampak langsung pada diri pengguna jasa.

Setidaknya ada beberapa prinsip yang harus diterapkan dalam pemberian layanan perbankan terhadap nasabah, diantaranya

#### a. Saling Menghargai

Pemberian layanan akan berjalan dengan baik apabila terdapat prinsip saling menghargai antara pemberi jasa dan pengguna jasa, hal ini sesuai dengan perintah Allah dalam surah An-Nisa ayat 86 sebagai berikut:



Artinya: *Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan,*

*Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya,*

*atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya*

*Allah memperhitungkan segala sesuatu. (QS. An-Nisa 04:86)*

#### b. Adil (*Equilibrium* atau Keadilan)

Adil merupakan salah satu pokok etika Islam. Kata *al-'adl* berarti sama (rata) sepadan ukuran (takaran), keseimbangan. Sehubungan dengan masalah adil atau keadilan, mendefinisikan keadilan menjadi empat pengertian, yaitu: (1) keadaan sesuatu yang seimbang, (2) persamaan dan penafsiran segala bentuk diskriminasi, (3) pemeliharaan hak-hak individu dan pemberian hak kepada setiap orang yang berhak menerima, dan (4) memelihara hak bagi kelanjutan eksistensi (keadilan Tuhan).

Keadilan dalam perspektif Islam terkait layanan bank adalah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua nasabah tanpa adanya perlakuan diskriminatif terhadap nasabah yang melakukan setoran dengan

