



**ANALISIS PELAYANAN NASABAH PADA PT BANK MANDIRI TBK.
KANTOR CABANG TANJUNG REDEB
(STUDI KASUS PADA LAYANAN SETOR TUNAI)**

Penulis

Asmawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Muhammadiyah Tanjung Redeb
Email: Asmawati.asmar13@gmail.com

Info Artikel

p-ISSN : 2615-1871

e-ISSN : 2615-5850

Volume 2 Nomor 1, Maret 2019

Received 6th January 2019 / Accepted 14th February 2019

ABSTRAK

Persaingan dalam bidang pelayanan bank, salah satunya dalam pelayanan berupa setoran tunai. Sebelumnya untuk melakukan setor tunai hanya bisa dilakukan melalui teller, tapi saat ini hal tersebut sudah bisa dilakukan melalui teller maupun Cash Deposit Machine (CDM) atau dikenal dengan ATM Setoran Tunai. Dengan adanya ATM Setoran Tunai, pihak bank ingin memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Teller sebagai salah satu bagian yang langsung berhubungan dengan nasabah, menjadi sentral bagi standar pelayanan bank. Bank dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Oleh karena itu, bank perlu melakukan riset konsumen untuk mengevaluasi kualitas layanannya. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb. Data primer diperoleh dari hasil jawaban pada kuesioner yang dibagikan kepada 100 orang responden menggunakan metode nonprobability sampling dengan teknik incidental sampling. Alat analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas dan metode nilai faktor tertimbang. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa total nilai faktor tertimbang untuk kualitas layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb adalah sebesar 3,90. Karena $N \geq 3,5$ ($3,90 > 3,5$), maka hipotesis yang diajukan peneliti diterima, artinya kualitas layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb sudah memuaskan. Hasil kuisioner menunjukkan harapan responden terhadap dimensi yang paling menentukan kualitas layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb, yaitu dimensi tangibles sebesar 29% dan reliability sebesar 28%, yang merupakan dua faktor yang paling menentukan kepuasan responden. Tangibles dengan indikator penilaian meliputi perlengkapan dan peralatan serta sarana dan prasarana pada layanan setor tunai, sedangkan reliability dengan indikator penilaian meliputi ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan serta pelayanan yang diberikan tanpa kesalahan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

PENDAHULUAN

Suatu teknologi yang canggih di sektor perbankan sangatlah diperlukan dalam persaingan. Peningkatan kinerja dan daya saing bank tersebut dimungkinkan dengan keberadaan teknologi informasi yang bisa berfungsi sebagai media untuk melakukan transaksi yang mencakup wilayah geografis yang luas, menganalisis data, mengotomatisasi operasional bank, penyediaan informasi, memproses kegiatan bank secara sekuensial (runtunan), pengelolaan informasi berbasis teknologi, serta fungsi disintermediasi yang memungkinkan bank dan nasabahnya seolah-olah tidak ada penghalang dalam memenuhi kebutuhan masing-masing.

Persaingan dalam bidang pelayanan bank, salah satunya dalam pelayanan berupa setoran tunai. Sebelumnya untuk melakukan setor tunai hanya bisa dilakukan melalui *teller*, tapi saat ini hal tersebut sudah bisa dilakukan melalui *teller* maupun *Cash Deposit Machine* (CDM) atau dikenal dengan ATM Setoran Tunai yang diperkenalkan sekitar Tahun 2004. Dengan adanya ATM Setoran Tunai, nasabah dapat melakukan setor tunai dalam mata uang rupiah baik ke rekening sendiri ataupun rekening orang lain, tanpa dikenakan biaya (walaupun setoran dilakukan untuk cabang di luar kota). Dengan adanya ATM Setoran Tunai, pihak bank ingin memberikan kepuasan kepada nasabahnya dan untuk menghindari antrian panjang di *teller* pada jam-jam tertentu serta memberikan pilihan kepada nasabah untuk menyetorkan uangnya di luar jam kerja dan di hari libur sekalipun.

ATM Setoran Tunai bekerja selama 24 jam dalam sehari dan tujuh hari dalam seminggu, selain itu membantu para nasabah atau pengusaha kecil menabung dengan nominal kecil yang seringkali membuat nasabah merasa malu apabila nasabah menabung melalui *teller*. Melalui ATM Setoran Tunai nasabah bisa menabung dengan minimal pecahan Rp50.000, meskipun bila melalui *teller* juga dapat melakukan penyetoran dengan nominal kecil tetapi nasabah cenderung malu dan gengsi jika melakukan penyetoran dalam nominal kecil.

Teller sebagai salah satu bagian yang langsung berhubungan dengan nasabah, menjadi sentral bagi standar pelayanan bank. *Teller* memegang peranan penting, dimana setiap hari nasabah akan dilayani langsung dan mendapatkan penilaian tertentu di benak nasabah. Selama melayani nasabah, para *teller* yang dipekerjakan oleh bank menjadi sorotan oleh nasabah yang datang dan dilayani.

Kecepatan pelayanan dan banyaknya *teller* yang tersedia akan sangat berpengaruh pada pelayanan nasabah. Jika sering terjadi antrian yang panjang untuk melakukan transaksi di *teller*, maka nasabah akan malas dan merasa waktunya terbuang dengan percuma. Kecekatan dari seorang *teller* sangat diperlukan dan menjadi faktor utama dalam melayani nasabah. *Teller* harus bersikap dan berperilaku tertentu sedemikian rupa hingga menambah nilai kepuasan bagi nasabah yang dilayani. Sikap dan perilaku kurang baik dari seorang *teller* bisa mengurangi kepuasan nasabah yang akhirnya menjadi barometer yang buruk bagi kinerja bank yang bersangkutan.

Bank dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Oleh karena itu, bank perlu melakukan riset konsumen untuk mengevaluasi kualitas layanannya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah digambarkan di atas maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini, sebagai berikut: "Apakah layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb sudah memuaskan?"

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb. Kegunaan yang hendak dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai bahan masukan bagi manajemen PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya di masa mendatang. Selain itu diharapkan berguna untuk menambah wawasan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen serta bagi penulis untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan.

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional

Definisi operasional ditujukan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai variabel yang diteliti. Sehubungan dengan hal tersebut berikut dijabarkan beberapa definisi operasional yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu:

- a. Setor Tunai adalah setoran yang dilakukan oleh nasabah atau pihak lain secara langsung ke bank dengan menyetorkan uang tunai kepada petugas bank (*teller*) dengan menggunakan slip setoran yang telah disediakan atau melalui *Cash Deposite Machine* (CDM).
- b. *Teller* adalah petugas bank yang menangani, membantu dan mem-berikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan suatu transaksi perbankan termasuk didalamnya memberikan jasa layanan setoran uang tunai ataupun non tunai.
- c. *Cash Deposite Machine* (CDM) adalah mesin dengan sistem komputer yang diaktifkan dengan kartu magnetik bank sejenis ATM yang disediakan khusus untuk transaksi setor tunai.
- d. Layanan Setor Tunai adalah suatu bentuk layanan kepada nasabah yang diberikan bank dalam melakukan transaksi keuangan dengan menyetor-kan uang tunai. Penilaian kualitas layanan ini dilakukan melalui dimensi kualitas pelayanan oleh Parasuraman dkk. (1998) dalam Lupiyoadi (2016: 234), yaitu:
 - 1) *Tangibles* atau bukti/penampilan fisik, indikatornya terdiri dari:
 - a) Perlengkapan dan peralatan yang moderen (canggih).
 - b) Sarana dan prasana yang mendukung pelayanan.
 - 2) *Reliability* atau kehandalan, indikatornya terdiri dari:
 - a) Ketepatan dan kecepatan waktu memberikan pelayanan.
 - b) Pemberian pelayanan tanpa kesalahan.
 - 3) *Responsiveness* atau daya tanggap, indikatornya terdiri dari:
 - a) Cepat dan tanggap terhadap kebutuhan nasabah.
 - b) Respon yang cepat atas keluhan dari nasabah.
 - 4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian, indikatornya terdiri dari:
 - a) Profesionalisme yg memadai.
 - b) Mampu menumbuhkan rasa percaya nasabah.
 - 5) *Emphaty* atau empati/perhatian, indikatornya terdiri dari:
 - a) Memahami dan mengutamakan keinginan nasabah.
 - b) Memberikan perhatian tulus secara pribadi pada nasabah.

Unit Analisis, Populasi dan Sampel

Unit analisis dalam penelitian ini adalah PT Bank Mandiri, Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb yang beralamat di Jalan Pulau Derawan RT.31 Kelurahan Tanjung Redeb Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau.

Populasi dalam penelitian ini adalah merupakan keseluruhan nasabah PT Bank Mandiri, Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb, yang hingga tanggal 30 September 2018 sejumlah 20.217 nasabah. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin*, yaitu sebanyak 100 nasabah.

Metode pengambilan sampel adalah menggunakan metode *Nonprobability Sampling* dengan teknik *Incidental Sampling* (sampling insidental) guna memudahkan proses penelitian.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif, berupa tanggapan atau hasil jawaban responden atas kuesioner yang dibagikan. Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh secara langsung dari nara sumber, yaitu nasabah PT Bank Mandiri, Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb yang terpilih sebagai responden.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data: Studi Kepustakaan, Observasi dan Kuesioner.

Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan adalah:

- a. Uji Validitas
- b. Uji Reliabilitas.
- c. Metode Nilai Faktor Tertimbang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden diperoleh dari hasil jawaban pada kuesioner mengenai identitas masing-masing responden, antara lain mengenai jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan.

Tabel 1. Identitas Responden

No.	Karakteristik	Jumlah	%
1.	Jenis Kelamin	64	64
	Perempuan	36	36
	Jumlah	100	100
2.	< 20 tahun	1	1
	21 – 25 tahun	11	11
	26 – 30 tahun	37	37
	31 – 35 tahun	35	35
	> 35 tahun	16	16
3.	Jumlah	100	100
	SD	2	2
	SMP	6	6
	SMA/SMK	52	52
	Diploma / Sarjana	40	40
4.	Jumlah	100	100
	Karyawan BUMN	24	24
	Karyawan Swasta	42	42
	PNS	21	21
	Wiraswasta	13	13
	Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah, 2018.]

Gambaran umum mengenai identitas responden pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa:

- a. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin, terdapat 64 orang atau 64% responden laki-laki dan 36 orang atau 36% responden adalah perempuan. Hal ini menggambarkan bahwa responden terbanyak yang menjadi nasabah PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb adalah berjenis kelamin laki-laki.
- b. Identitas responden berdasarkan umur, dapat diketahui bahwa 1 orang atau 1% responden berumur kurang dari 20 tahun, 11 orang atau 11% responden berumur 20-25 tahun, 37 orang atau 37% responden berumur 26-30 tahun, 35 orang atau 35% responden berumur 31-35 tahun dan 16 orang atau 16% responden berumur di atas 35 tahun. Hal ini menggambarkan bahwa responden terbanyak berumur 26-30 tahun yang menjadi nasabah PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb.
- c. Identitas responden berdasarkan pendidikan, dapat diketahui bahwa 2 orang atau 2% responden memiliki pendidikan SD, 6 orang atau 6% responden memiliki pendidikan SMP, 52 orang atau 52% responden memiliki pendidikan SMA/SMK dan 40 orang atau 40% responden memiliki pendidikan Diploma/ Sarjana. Hal ini menggambarkan bahwa responden terbanyak memiliki pendidikan SMA/SMK yang menjadi nasabah PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb.
- d. Identitas responden berdasarkan pekerjaan, dapat diketahui bahwa 24 orang atau 24% responden bekerja sebagai karyawan BUMN, 42 orang atau 42% responden bekerja sebagai karyawan swasta, 21 orang atau 21% responden bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 13 orang atau 13% responden bekerja sebagai wiraswasta. Hal ini menggambarkan bahwa responden terbanyak yang menjadi nasabah PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb bekerja sebagai karyawan swasta.

2. Gambaran Umum Jawaban Responden

Kuesioner dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala *likert* untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pelayanan nasabah pada PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb (studi kasus pada layanan setor tunai). Distribusi jawaban yang telah diberikan responden disajikan pada tabel-tabel berikut:

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tangibles

No.	Jawaban Responden	Jumlah	
		Jawaban	%
1.	Sangat puas	75	19
2.	Puas	252	63
3.	Kurang puas	68	17
4.	Tidak puas	5	1
5.	Sangat tidak puas	0	0
	Jumlah	400	100

Sumber: Data diolah, 2018.

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar jawaban responden yaitu 63% menilai puas atas bukti fisik berupa perlengkapan dan peralatan serta prasarana pada layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb. Walaupun tidak ada satupun responden yang memberikan jawaban sangat tidak puas, namun masih ada responden yang merasa tidak puas sebanyak 1% dari responden yang ada.

Tabel 3. Distribusi Jawaban Responden Terhadap *Reliability*

No.	Jawaban Responden	Jumlah	
		Jawaban	%
1.	Sangat puas	71	18
2.	Puas	215	54
3.	Kurang puas	114	29
4.	Tidak puas	0	0
5.	Sangat tidak puas	0	0
	Jumlah	400	100

Sumber: Data diolah, 2018.

Sebagian besar responden merasa puas dengan ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan serta pelayanan yang diberikan tanpa kesalahan oleh layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb, yaitu sebesar 54%. Walaupun tidak ada responden yang memberi jawaban tidak puas dan sangat tidak puas, namun masih cukup banyak responden merasa kurang puas yaitu sebanyak 29% dari responden yang ada.

Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden Terhadap *Responsiveness*

No.	Jawaban Responden	Jumlah	
		Jawaban	%
1.	Sangat puas	63	16
2.	Puas	221	55
3.	Kurang puas	107	27
4.	Tidak puas	9	2
5.	Sangat tidak puas	0	0
	Jumlah	400	100

Sumber: Data diolah, 2018.

Tabel di atas menggambarkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan respon cepat dan tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah oleh layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb, yaitu sebesar 55%. Walaupun tidak ada responden yang memberi jawaban sangat tidak puas, namun masih ada responden merasa kurang puas sebanyak 27% dan tidak puas sebanyak 2% dari responden yang ada.

Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden Terhadap *Assurance*

No.	Jawaban Responden	Jumlah	
		Jawaban	%
1.	Sangat puas	55	14
2.	Puas	227	57
3.	Kurang puas	116	29
4.	Tidak puas	2	1
5.	Sangat tidak puas	0	0
	Jumlah	400	100

Sumber: Data diolah, 2018.

Jawaban responden pada tabel di atas menggambarkan bahwa responden yang merasa puas cukup besar yaitu 57% atas profesionalisme dan kemampuan menumbuhkan rasa percaya nasabah oleh layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb. Walaupun tidak ada responden yang memberi jawaban sangat tidak puas, namun masih ada responden merasa kurang puas sebanyak 29% dan tidak puas sebanyak 1% dari responden yang ada.

Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden Terhadap *Emphaty*

No.	Jawaban Responden	Jumlah	
		Jawaban	%
1.	Sangat puas	81	20
2.	Puas	186	47
3.	Kurang puas	133	33
4.	Tidak puas	0	0
5.	Sangat tidak puas	0	0
	Jumlah	400	100

Sumber: Data diolah, 2018.

Tabel di atas menggambarkan bahwa responden yang merasa puas atas layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb yang memahami dan mengutamakan keinginan nasabah serta memberikan perhatian tulus secara pribadi pada nasabah, sebesar 47%. Walaupun tidak ada responden yang memberi jawaban tidak puas dan sangat tidak puas, namun responden yang merasa kurang puas cukup besar yaitu sebanyak 33% dari responden yang ada.

Tabel 7. Distribusi Jawaban Harapan Responden

No.	Dimensi Layanan	Jumlah	
		Jawaban	%
1.	<i>Tangibles</i>	431	29
2.	<i>Reliability</i>	415	28
3.	<i>Responsiveness</i>	301	20
4.	<i>Assurance</i>	170	11
5.	<i>Emphaty</i>	183	12
	Jumlah	1.500	100

Sumber: Data diolah, 2018.

Harapan responden sebagaimana pada tabel di atas menggambarkan bahwa dimensi *tangibles* dan *reliability* mendapatkan apresiasi yang paling baik diantara dimensi lainnya, walaupun ada sedikit perbedaan dalam jumlah. *Tangibles* mendapatkan apresiasi responden sebesar 29% dan *reliability* sebesar 28%. Hal ini juga menggambarkan bahwa nasabah lebih mengutamakan tersedianya peralatan pelayanan yang canggih, sarana dan prasarana yang mendukung serta ketepatan dan kecepatan dalam pem-berian layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb.

Analisis dan Pembahasan

a. Uji Validitas

Tabel 8. Uji Validitas Butir Pertanyaan *Tangibles*

Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Tangibles_1</i>	0,949	0,1966	Valid
<i>Tangibles_2</i>	0,551	0,1966	Valid
<i>Tangibles_3</i>	0,949	0,1966	Valid
<i>Tangibles_4</i>	0,894	0,1966	Valid

Sumber: Output SPSS, 2018.

Tabel 9. Uji Validitas Butir Pertanyaan *Reliability*

Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Reliability_1</i>	0,685	0,1966	Valid
<i>Reliability_2</i>	0,811	0,1966	Valid
<i>Reliability_3</i>	0,718	0,1966	Valid
<i>Reliability_4</i>	0,698	0,1966	Valid

Sumber: Output SPSS, 2018.

Tabel 10. Uji Validitas Butir Pertanyaan *Responsiveness*

Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Responsiveness_1</i>	0,796	0,1966	Valid
<i>Responsiveness_2</i>	0,758	0,1966	Valid
<i>Responsiveness_3</i>	0,732	0,1966	Valid
<i>Responsiveness_4</i>	0,658	0,1966	Valid

Sumber: Output SPSS, 2018.

Tabel 11. Uji Validitas Butir Pertanyaan *Assurance*

Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Assurance_1</i>	0,811	0,1966	Valid
<i>Assurance_2</i>	0,691	0,1966	Valid
<i>Assurance_3</i>	0,709	0,1966	Valid
<i>Assurance_4</i>	0,715	0,1966	Valid

Sumber: Output SPSS, 2018.

Tabel 12. Uji Validitas Butir Pertanyaan *Emphaty*

Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Emphaty_1</i>	0,785	0,1966	Valid
<i>Emphaty_2</i>	0,793	0,1966	Valid
<i>Emphaty_3</i>	0,746	0,1966	Valid
<i>Emphaty_4</i>	0,625	0,1966	Valid

Sumber: Output SPSS, 2018.

Hasil uji validitas pada Tabel 8-12 menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan menghasilkan nilai *pearson correlation* > 0,1966, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap butir pertanyaan dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 13. Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
			Reliabel
<i>Tangibles</i>	0,857	0,70	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,703	0,70	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,719	0,70	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,712	0,70	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,710	0,70	Reliabel

Sumber: Output SPSS, 2018.

Uji realibilitas dimensi layanan pada Tabel 13 menunjukkan bahwa nilai reliabilitas (*Cronbac/h's Alpha*) masing-masing dimensi lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan pada dimensi bersangkutan dinyatakan memenuhi syarat reliabilitas.

c. Metode Nilai Faktor Tertimbang

Tabel 14. Rekap Distribusi Jawaban Responden

No.	Dimensi Layanan	Jawaban Responden					Total
		SP	P	KP	TP	STP	
1.	<i>Tangibles</i>	75	252	68	5	0	400
2.	<i>Reliability</i>	71	215	114	0	0	400
3.	<i>Responsiveness</i>	63	221	107	9	0	400
4.	<i>Assurance</i>	55	227	116	2	0	400
5.	<i>Emphaty</i>	81	186	133	0	0	400
	Jumlah	345	1.101	538	16	0	2.000

Sumber: Data diolah berdasarkan Tabel 3-7, 2018.

Tabel 15. Nilai Faktor Penimbang Masing-Masing Dimensi

No.	Dimensi Layanan	Persentase	Nilai Faktor Penimbang
1.	<i>Tangibles</i>	29	0,29
2.	<i>Reliability</i>	28	0,28
3.	<i>Responsiveness</i>	20	0,20
4.	<i>Assurance</i>	11	0,11
5.	<i>Emphaty</i>	12	0,12
Jumlah		100	1,00

Sumber: Data diolah berdasarkan Tabel 8, 2018.

Tabel 16. Nilai Tertimbang Dimensi *Tangibles*

Keterangan	Jumlah Jawaban	Nilai Skor	Nilai Layanan	Nilai Faktor Tertimbang	Total Nilai
Sangat Puas	75	5	375	0,29	107,75
Puas	252	4	1008	0,29	289,63
Kurang Puas	68	3	204	0,29	58,62
Tidak Puas	5	2	10	0,29	2,87
Sangat Tidak Puas	0	1	0	0,29	0,00
Jumlah	400		1.597		458,87
Rata-rata			3,99		1,15

Sumber: Data diolah, 2018.

Tabel 17. Nilai Tertimbang Dimensi *Reliability*

Keterangan	Jumlah Jawaban	Nilai Skor	Nilai Layanan	Nilai Faktor Tertimbang	Total Nilai
Sangat Puas	71	5	355	0,28	98,22
Puas	215	4	860	0,28	237,93
Kurang Puas	114	3	342	0,28	94,62
Tidak Puas	0	2	0	0,28	0,00
Sangat Tidak Puas	0	1	0	0,28	0,00
Jumlah	400		1.557		430,77
Rata-rata			3,89		1,08

Sumber: Data diolah, 2018.

Tabel 18. Nilai Tertimbang Dimensi *Responsiveness*

Keterangan	Jumlah Jawaban	Nilai Skor	Nilai Layanan	Nilai Faktor Tertimbang	Total Nilai
Sangat Puas	63	5	315	0,20	63,21
Puas	221	4	884	0,20	177,39
Kurang Puas	107	3	321	0,20	64,41
Tidak Puas	9	2	18	0,20	3,61
Sangat Tidak Puas	0	1	0	0,20	0,00
Jumlah	400		1.538		308,63
Rata-rata			3,85		0,77

Sumber: Data diolah, 2018.

Tabel 19. Nilai Tertimbang Dimensi *Assurance*

Keterangan	Jumlah Jawaban	Nilai Skor	Nilai Layanan	Nilai Faktor Tertimbang	Total Nilai
Sangat Puas	55	5	275	0,11	31,17
Puas	227	4	908	0,11	102,91
Kurang Puas	116	3	348	0,11	39,44
Tidak Puas	2	2	4	0,11	0,45
Sangat Tidak Puas	0	1	0	0,11	0,00
Jumlah	400		1.535		173,97
Rata-rata			3,84		0,43

Sumber: Data diolah, 2018.

Tabel 20. Nilai Tertimbang Dimensi *Empathy*

Keterangan	Jumlah Jawaban	Nilai Skor	Nilai Layanan	Nilai Faktor Tertimbang	Total Nilai
Sangat Puas	81	5	405	0,12	49,41
Puas	186	4	744	0,12	90,77
Kurang Puas	133	3	399	0,12	48,68
Tidak Puas	0	2	0	0,12	0,00
Sangat Tidak Puas	0	1	0	0,12	0,00
Jumlah	400		1548		188,86
Rata-rata			3,87		0,47

Sumber: Data diolah, 2018.

Tabel 21. Nilai Total Faktor Tertimbang Hasil Jawaban Responden Terhadap Layanan Setor Tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb

No.	Dimensi Layanan	Nilai Rata-rata Faktor Tertimbang
1.	<i>Tangibles</i>	1,15
2.	<i>Reliability</i>	1,08
3.	<i>Responsiveness</i>	0,77
4.	<i>Assurance</i>	0,43
5.	<i>Emphaty</i>	0,47
Total (N)		3,90

Sumber: Data diolah, 2018.

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai N (Nilai total faktor tertimbang) atau angka indeks untuk kualitas layanan pada layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb secara menyeluruh sebesar 3,90.

Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah:

- Jika $N \geq 3,5$ maka berarti hipotesis yang peneliti ajukan diterima, artinya tingkat kualitas layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb adalah sudah memuaskan.
- Jika $N < 3,5$ maka hipotesis yang peneliti ajukan ditolak, artinya tingkat kualitas layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb adalah belum memuaskan.

Nilai total faktor tertimbang yang didapatkan yaitu 3,90 dan termasuk dalam kriteria $N \geq 3,5$, yang berarti kualitas layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb adalah sudah memuaskan.

Pembahasan

Hasil jawaban pada kuesioner mengenai kualitas layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb, terdapat jawaban bervariasi yang diberikan oleh responden dalam penelitian ini, baik sangat puas, puas, kurang puas maupun tidak puas namun tidak ada satupun responden yang memberikan jawaban sangat tidak puas.

Pertanyaan yang diberikan berkisar mengenai dimensi kualitas layanan yaitu: *tangibles*, *reliability*, *respon-siveness*, *assurance* dan *emphaty*, yang meliputi: perlengkapan dan peralatan serta sarana dan prasarana pada layanan setor tunai, ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan serta pelayanan yang diberikan tanpa kesalahan, respon cepat dan tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah, profesionalisme dan kemampuan menumbuhkan rasa percaya nasabah maupun petugas memahami dan mengutamakan keinginan nasabah serta memberikan perhatian tulus secara pribadi pada nasabah.

Analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa penilaian responden terhadap kualitas layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb sudah memuaskan nasabahnya. Hal ini dibuktikan dengan total nilai faktor tertimbang dari tingkat kualitas layanan tersebut yaitu sebesar 3,90 yang lebih besar dari 3,5 ($N \geq 3,5$) maka hipotesis yang diajukan peneliti diterima, artinya kualitas layanan setor tunai pada PT. Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb sudah memuaskan.

Hasil jawaban pada kuisioner yang dibagikan juga menunjukkan harapan responden terhadap dimensi yang paling menentukan kualitas layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb, adalah dimensi *tangibles* sebesar 29% dan *reliability* sebesar 28%, yang merupakan dua faktor yang paling menentukan kepuasan responden. *Tangibles* dengan indikator penilaian meliputi perlengkapan dan peralatan serta sarana dan prasarana pada layanan setor tunai. Sedangkan *reliability* dengan

indikator penilaian meliputi ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan serta pelayanan yang diberikan tanpa kesalahan.

Kedua dimensi tersebut masih memerlukan perhatian yang sungguh-sungguh dari manajemen PT Bank Mandiri Tbk. KC Tanjung Redeb, karena untuk kedua dimensi tersebut masih terdapat penilaian yang kurang maksimal dari responden. Misalnya pada dimensi *tangibles*, sebagian responden (17%) masih merasa kurang puas dan sebagian kecil lainnya (1%) merasa tidak puas. Untuk dimensi *reliability* masih cukup banyak responden (29%) menyatakan kurang puas.

PENUTUP

Simpulan

- a. Hasil analisis menunjukkan bahwa total nilai faktor tertimbang untuk kualitas layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb adalah sebesar 3,90. Karena $N \geq 3,5$ ($3,90 > 3,5$), maka hipotesis yang diajukan peneliti diterima, artinya kualitas layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb sudah memuaskan.
- b. Hasil kuisioner menunjukkan harapan responden terhadap dimensi yang paling menentukan kualitas layanan setor tunai pada PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb, yaitu dimensi *tangibles* sebesar 29% dan *reliability* sebesar 28%, yang merupakan dua faktor yang paling menentukan kepuasan responden. *Tangibles* dengan indikator penilaian meliputi perlengkapan dan peralatan serta sarana dan prasarana pada layanan setor tunai, sedangkan *reliability* dengan indikator penilaian meliputi ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan serta pelayanan yang diberikan tanpa kesalahan.

Saran

- a. Dua dimensi kualitas layanan yaitu *tangibles* dan *reliability*, hendaknya menjadi fokus perhatian pihak manajemen PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb, dikarenakan kedua dimensi tersebut merupakan dua faktor yang paling menentukan kepuasan nasabah. Kedua faktor tersebut meliputi perlengkapan dan peralatan serta sarana dan prasarana pada layanan setor tunai, ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan serta pelayanan yang diberikan tanpa kesalahan.
- b. Disarankan bagi manajemen PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb untuk memperhatikan kenyamanan nasabah saat menunggu antrian untuk melakukan setoran tunai di *teller*, misalnya dengan menyediakan kursi tunggu dan antrian bernomor urut seperti pada antrian di *customer service*. Setor tunai melalui *Cash Deposite Machine* (CDM) hendaknya dapat dibatasi jumlah setoran maksimal yang diperbolehkan sehingga lebih banyak nasabah yang dapat menikmati layanan tersebut dan tidak terjadi antrian yang panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2012. *Al-Quran dan Terjemah-nya*. Jakarta: Departemen Agama RI.
- Anoraga, Pandji. 2010. *Manajemen Bisnis*, Edisi Kedua. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Gramedia Pustaka Utama.
- Fauzia, Ika Yunia. 2013. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gujarati, N. Domadar dan Peter C. Dawn. 2010. *Dasar-Dasar Ekono-metrika*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indarto, Rossi Prasetya. 2011. Analisis Preferensi Konsumen Terhadap Bundling Kartu GSM dengan Smartphone. *Tesis*. Universitas Indonesia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi ke-13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Marpaung, Piliana Amanda. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Ter-hadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Servis Mobil pada *Dealer* dan *Showroom* Toyota di Kabupaten Berau. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Tanjung Redeb, Berau.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Munandar, J. M. F. Udin dan M. Amelia. 2012. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Konsu-men Produk Air Minum Dalam Kemasan di Bogor. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian IPB*, Vol. 13.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2013. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran (Consumer Behavior & Marketing Strategy)*, Edisi 9. Alih bahasa: Diah Tantri Dwiandani. Jakarta: Salemba Empat
- Pindyck, R. S. dan Rubinfeld, D. L. 2012. *Microeconomics*. Alih bahasa: Devri Barnadi Putera. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Rahmadhania, Idafizati Merystiayu. 2014. Analisis Perilaku Preferensi Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai (Studi Layanan *Teller* dan *Cash Deposit Machine* PT Bank Swasta XXX Malang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang.
- Riduwan. 2015. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Alfa-beta.
- Sangadji, E.M. dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Stanton, William J. 2009. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2015. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko. 2012. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.