



ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT BANK SULUTGO CABANG TAHUNA

Cheryl Teresa Mamamoba¹, Alpinus Gansalangi², Nichard Riware³

^{1,2,3}Akademi Keuangan dan Perbankan GMIST Tahuna

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan PT Bank SulutGo Cabang Tahuna dengan menitikberatkan pada dimensi daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif terhadap 100 nasabah yang dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert lima tingkat dan dianalisis melalui distribusi frekuensi, persentase, serta rerata tertimbang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum dinilai baik hingga sangat baik dengan rerata keseluruhan sekitar 4,07. Dimensi bukti fisik memperoleh penilaian tertinggi dengan rerata 4,36, terutama pada kebersihan dan kerapian ruang pelayanan yang mencapai rerata 4,47. Dimensi daya tanggap memperoleh rerata 3,96; indikator tertinggi terdapat pada kesadaran dan keinginan pegawai untuk membantu nasabah secara tanggap. Dimensi jaminan memperoleh rerata 3,88, dengan penilaian paling rendah pada aspek pemberian pelayanan dan perlindungan hak nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas, penampilan pegawai, dan kebersihan ruang telah menjadi kekuatan pelayanan, sedangkan kejelasan informasi, kecepatan penanganan keluhan, dan kepastian perlindungan hak nasabah masih perlu diperkuat. Data yang tersedia belum memuat skor kepuasan nasabah dan hasil pengujian inferensial, sehingga penelitian ini tidak menyimpulkan pengaruh kausal maupun signifikansi statistik kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Implikasi praktis penelitian adalah perlunya standarisasi respons layanan, peningkatan komunikasi yang transparan, penguatan kompetensi pegawai, dan pemeliharaan konsisten terhadap sarana pelayanan.

Kata kunci: bukti fisik; daya tanggap; jaminan; kualitas pelayanan; nasabah perbankan

PENDAHULUAN

Industri perbankan beroperasi dalam lingkungan jasa yang menempatkan kepercayaan, keamanan, ketepatan, dan pengalaman nasabah sebagai unsur penting dalam pembentukan nilai. Produk bank pada dasarnya relatif mudah dibandingkan oleh nasabah, baik dari sisi fungsi tabungan, kredit, transfer, maupun layanan transaksi lainnya. Dalam kondisi demikian, kualitas interaksi antara pegawai dan nasabah, kejelasan proses, kenyamanan fasilitas, serta kemampuan bank merespons masalah menjadi pembeda yang menentukan penilaian nasabah. Pelayanan tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif ketika transaksi berlangsung, tetapi juga sebagai rangkaian pengalaman sejak nasabah memasuki ruang pelayanan, memperoleh informasi, menunggu antrean, berkomunikasi dengan pegawai, menyelesaikan transaksi, hingga menerima tindak lanjut atas keluhan atau pertanyaan.

Kualitas pelayanan memperoleh perhatian penting karena nasabah menilai bank melalui pengalaman aktual yang mereka terima. Ketika layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan, nasabah cenderung memberikan evaluasi positif. Sebaliknya, ketidakjelasan informasi, respons yang lambat, perilaku pegawai yang kurang meyakinkan, dan fasilitas yang tidak nyaman dapat menimbulkan ketidakpuasan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dievaluasi melalui kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan. Model SERVQUAL yang mereka kembangkan mencakup lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam praktik penelitian, dimensi tersebut dapat disesuaikan dengan karakteristik organisasi dan ketersediaan indikator, tetapi penyesuaian harus dinyatakan secara jelas agar interpretasi hasil tidak melampaui data yang tersedia.

PT Bank SulutGo merupakan lembaga perbankan daerah yang melayani kebutuhan transaksi masyarakat, pemerintah, pelaku usaha, pegawai, dan kelompok nasabah lainnya. Pada tingkat cabang,

mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai menerjemahkan standar organisasi ke dalam pengalaman yang konkret. Cabang Tahuna menghadapi kebutuhan untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, aman, sopan, serta didukung sarana fisik yang layak. Kebutuhan ini sejalan dengan orientasi organisasi yang menempatkan kepuasan nasabah, inovasi layanan, pengembangan sumber daya manusia, dan tata kelola sebagai bagian dari arah kelembagaan. Dengan demikian, evaluasi terhadap pelayanan pada tingkat cabang diperlukan bukan hanya untuk menilai kinerja yang telah berjalan, tetapi juga untuk mengidentifikasi bagian pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Penelitian awal yang menjadi dasar artikel ini berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Bank SulutGo Tahuna” dan melibatkan 100 responden. Dokumen penelitian memuat profil responden dan distribusi jawaban terhadap sembilan butir pelayanan yang mewakili tiga dimensi, yakni daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik. Namun, dokumen tersebut belum menyajikan skor variabel kepuasan nasabah, uji validitas dan reliabilitas instrumen, maupun hasil analisis inferensial seperti korelasi atau regresi. Oleh karena itu, klaim mengenai pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan belum dapat diverifikasi secara statistik. Artikel ini menata ulang penelitian tersebut menjadi analisis kuantitatif deskriptif yang berfokus pada persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan. Penyesuaian ini penting agar judul, tujuan, metode, hasil, dan kesimpulan memiliki konsistensi metodologis.

Secara akademik, penelitian ini relevan karena memberikan gambaran empiris mengenai kualitas layanan bank daerah pada konteks cabang di wilayah Tahuna. Banyak studi pelayanan perbankan menekankan hubungan kualitas layanan dengan kepuasan dan perilaku nasabah. Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1996) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan konsekuensi perilaku pelanggan, seperti kemauan merekomendasikan, mempertahankan hubungan, atau beralih kepada penyedia lain. Kotler et al. (2016) juga menempatkan penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan sebagai inti pengelolaan pemasaran. Walaupun penelitian ini tidak menguji konsekuensi perilaku secara langsung, hasil evaluasi pada setiap dimensi dapat menjadi dasar bagi perbaikan pengalaman nasabah dan pengembangan strategi layanan.

Fokus pada tiga dimensi dalam data penelitian memiliki alasan praktis. Daya tanggap berkaitan dengan kecepatan dan kesiediaan pegawai membantu nasabah; jaminan berkaitan dengan kesopanan, rasa aman, dan kemampuan pegawai menumbuhkan kepercayaan; sedangkan bukti fisik berkaitan dengan peralatan, penampilan pegawai, dan kondisi ruang pelayanan. Ketiga dimensi tersebut mewakili kombinasi unsur proses, interaksi, dan lingkungan fisik. Meskipun belum mencakup keandalan dan empati secara utuh sebagaimana model SERVQUAL, ketiga dimensi tetap memberikan informasi penting tentang bagian pelayanan yang secara langsung diamati oleh nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah: pertama, mendeskripsikan karakteristik responden PT Bank SulutGo Cabang Tahuna; kedua, menganalisis penilaian nasabah terhadap dimensi daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik; ketiga, mengidentifikasi indikator pelayanan dengan skor tertinggi dan terendah; serta keempat, merumuskan implikasi manajerial untuk peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan memberi manfaat praktis bagi pengelola cabang dalam menetapkan prioritas perbaikan dan manfaat akademik sebagai contoh penerapan analisis deskriptif kualitas pelayanan berdasarkan data persepsi nasabah.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Parasuraman et al. (1988) menempatkan kualitas pelayanan sebagai konstruk yang terbentuk

melalui perbandingan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dipersepsikan. Pengertian ini menunjukkan bahwa kualitas tidak hanya ditentukan oleh standar internal penyedia jasa, tetapi juga oleh interpretasi pelanggan. Dua organisasi dapat menerapkan prosedur yang serupa, tetapi dinilai berbeda apabila pelanggan memiliki harapan, pengalaman, dan kebutuhan yang berbeda. Oleh sebab itu, pengukuran kualitas pelayanan perlu mengambil perspektif pelanggan sebagai sumber data utama.

Pada organisasi jasa, kualitas pelayanan bersifat multidimensional. Pelanggan dapat menilai hasil akhir transaksi sekaligus cara layanan diberikan. Kecepatan, keramahan, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan memperoleh informasi, dan kemampuan menyelesaikan masalah menjadi bagian dari pengalaman yang saling berhubungan. Tjiptono (2014) menekankan bahwa layanan prima memerlukan kesesuaian antara strategi, sistem, sumber daya manusia, dan kebutuhan pelanggan. Artinya, perbaikan pelayanan tidak cukup dilakukan melalui pelatihan pegawai saja, tetapi juga perlu didukung prosedur, teknologi, sarana, budaya organisasi, dan mekanisme evaluasi.

Model SERVQUAL terdiri atas lima dimensi. Tangibles mengacu pada fasilitas fisik, peralatan, materi komunikasi, dan penampilan personel. Reliability adalah kemampuan memberikan layanan secara akurat dan konsisten sesuai janji. Responsiveness merupakan kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat. Assurance mencakup pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai menumbuhkan rasa percaya dan aman. Empathy berkaitan dengan perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Kelima dimensi tersebut memberikan kerangka sistematis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan.

Daya Tanggap

Daya tanggap menggambarkan kesediaan dan kecepatan penyedia jasa dalam membantu pelanggan. Dalam konteks perbankan, daya tanggap terlihat pada kecepatan pegawai menyambut nasabah, memberikan arahan, menjelaskan persyaratan, menindaklanjuti pertanyaan, dan menyelesaikan keluhan. Daya tanggap juga mencakup kemampuan mengomunikasikan perkiraan waktu penyelesaian layanan. Nasabah tidak selalu menuntut seluruh masalah diselesaikan seketika, tetapi mereka membutuhkan kepastian bahwa permintaan telah diterima, dipahami, dan ditangani melalui proses yang jelas.

Ketanggapan pegawai dipengaruhi oleh jumlah petugas, kompetensi, beban kerja, akses terhadap informasi, kewenangan pengambilan keputusan, dan dukungan sistem. Pegawai yang ramah tetapi tidak memiliki informasi atau kewenangan memadai tetap dapat dinilai kurang tanggap. Karena itu, peningkatan daya tanggap membutuhkan standarisasi prosedur, penguasaan produk, mekanisme eskalasi keluhan, serta koordinasi antarfungsi. Pengukuran persepsi nasabah terhadap kesediaan meluangkan waktu, kejelasan informasi, dan keinginan membantu dapat menunjukkan seberapa baik respons pelayanan dirasakan pada titik kontak langsung.

Jaminan

Jaminan berkaitan dengan kemampuan organisasi dan pegawainya menumbuhkan kepercayaan. Pada jasa perbankan, dimensi ini sangat penting karena nasabah menyerahkan dana, informasi pribadi, dan keputusan transaksi kepada bank. Kesopanan, kompetensi, kerahasiaan, keamanan proses, dan kejelasan hak nasabah membentuk rasa yakin bahwa transaksi akan diproses secara benar. Jaminan bukan hanya sikap sopan, tetapi juga mencakup kemampuan memberikan penjelasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Kepercayaan konsumen terbentuk melalui pengetahuan dan keyakinan bahwa penyedia jasa akan memenuhi kewajibannya. Ketika pegawai menunjukkan penguasaan informasi, konsistensi perilaku, serta perhatian terhadap keamanan, nasabah lebih mudah menerima proses pelayanan. Sebaliknya,

jawaban yang berubah-ubah, informasi yang tidak lengkap, atau ketidakjelasan perlindungan hak dapat menurunkan rasa aman. Dengan demikian, indikator kesopanan, perlindungan pelanggan, dan sifat dapat dipercaya menjadi komponen yang tepat untuk membaca dimensi jaminan.

Bukti Fisik

Bukti fisik adalah unsur pelayanan yang dapat diamati secara langsung. Dalam perbankan, bukti fisik meliputi kondisi gedung, ruang tunggu, kebersihan, tata letak, peralatan pelayanan, sistem antrian, materi informasi, serta penampilan pegawai. Walaupun tidak selalu mencerminkan ketepatan proses secara keseluruhan, bukti fisik membentuk kesan awal mengenai profesionalisme organisasi. Lingkungan yang bersih dan tertata dapat meningkatkan kenyamanan, mengurangi ketidakpastian, dan memberi sinyal bahwa layanan dikelola secara serius.

Penampilan pegawai juga menjadi bagian dari komunikasi nonverbal. Kerapian pakaian, identitas petugas, dan kesesuaian penampilan dengan standar organisasi membantu nasabah mengenali pihak yang bertanggung jawab atas pelayanan. Di sisi lain, kemutakhiran peralatan menunjukkan kesiapan bank mendukung transaksi yang efisien. Oleh sebab itu, fasilitas fisik perlu dipelihara secara konsisten, bukan sekadar diperbaiki ketika muncul keluhan.

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah pelanggan membandingkan pengalaman aktual dengan harapan sebelumnya. Oliver (1980) menjelaskan kepuasan melalui proses konfirmasi atau diskonfirmasi harapan. Apabila kinerja sesuai atau melebihi harapan, pelanggan cenderung puas; apabila kinerja berada di bawah harapan, pelanggan cenderung tidak puas. Dalam perbankan, kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu antecedent kepuasan, bersama faktor lain seperti kualitas produk, biaya, kemudahan akses, reputasi, dan pengalaman transaksi.

Meskipun teori dan penelitian terdahulu mendukung hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan, hubungan tersebut harus diuji menggunakan data yang memuat kedua variabel. Analisis pengaruh membutuhkan pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan, pengujian kualitas instrumen, serta analisis inferensial yang sesuai. Karena data penelitian ini hanya menyediakan distribusi jawaban kualitas pelayanan, pembahasan mengenai kepuasan ditempatkan sebagai implikasi teoretis, bukan sebagai hasil empiris. Pembatasan ini menjaga agar kesimpulan tidak melebihi bukti yang tersedia.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan PT Bank SulutGo Cabang Tahuna berdasarkan data numerik yang dihimpun melalui kuesioner. Dokumen penelitian awal menyebutkan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, karena data kepuasan dan hasil pengujian inferensial tidak tersedia, artikel ini membatasi analisis pada deskripsi persepsi nasabah. Perubahan fokus tersebut tidak mengubah data dasar, tetapi menyesuaikan bentuk kesimpulan dengan bukti empiris yang tersedia.

Populasi penelitian adalah nasabah PT Bank SulutGo yang telah menggunakan layanan perbankan pada periode penelitian. Sampel berjumlah 100 responden dan dipilih menggunakan purposive sampling. Kriteria rinci pemilihan responden tidak dijelaskan dalam dokumen sumber, sehingga karakteristik sampel dipahami sebagai nasabah yang bersedia mengisi kuesioner dan memiliki pengalaman menggunakan pelayanan cabang. Konsekuensinya, hasil penelitian menggambarkan responden yang terlibat dan tidak dapat digeneralisasi secara otomatis kepada seluruh nasabah.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat: sangat setuju diberi skor 5, setuju 4, netral 3, tidak setuju 2, dan sangat tidak setuju 1. Terdapat sembilan butir yang terbagi ke dalam tiga dimensi. Daya tanggap diukur melalui kesediaan pegawai meluangkan waktu dalam menanggapi masalah dan keluhan, kejelasan informasi, serta kesadaran dan keinginan membantu nasabah. Jaminan diukur melalui kesopanan pegawai, pemberian pelayanan dan perlindungan hak pelanggan, serta sifat dapat dipercaya. Bukti fisik diukur melalui kemutakhiran perlengkapan, kerapian penampilan pegawai, serta kebersihan dan kerapian ruang pelayanan.

Data dianalisis menggunakan distribusi frekuensi, persentase, dan rerata tertimbang. Rerata setiap butir dihitung dengan menjumlahkan hasil perkalian antara frekuensi jawaban dan bobot skala, kemudian membaginya dengan jumlah respons tercatat. Rerata dimensi diperoleh dari rata-rata skor butir pada dimensi yang bersangkutan. Untuk interpretasi, skor 1,00–1,80 dikategorikan sangat rendah; 1,81–2,60 rendah; 2,61–3,40 sedang; 3,41–4,20 tinggi; dan 4,21–5,00 sangat tinggi. Kategori tersebut digunakan sebagai alat bantu deskriptif dan tidak menunjukkan signifikansi statistik.

Penelitian memperhatikan prinsip kerahasiaan informasi responden dan penggunaan data untuk kepentingan akademik. Dokumen sumber menyatakan bahwa izin penelitian diperoleh dari organisasi dan hak responden dilindungi. Akan tetapi, informasi mengenai nomor persetujuan etik, lembar persetujuan, waktu pengumpulan data, serta prosedur uji validitas dan reliabilitas tidak tersedia. Kekurangan informasi tersebut dinyatakan sebagai keterbatasan penelitian.

Dalam proses penataan ulang data ditemukan beberapa ketidakkonsistenan. Tabel jenis kelamin mencantumkan komposisi 50 laki-laki dan 50 perempuan, sedangkan narasi menyebut 56 laki-laki dan 44 perempuan. Artikel ini mengikuti angka pada tabel karena tabel memberikan struktur data yang lebih eksplisit. Tabel usia mencantumkan kelompok 20–45 tahun, 46–50 tahun, dan 51–60 tahun, sedangkan narasi menggunakan kelompok berbeda. Artikel juga mengikuti kategori pada tabel. Selain itu, jumlah jawaban pada butir pertama daya tanggap tercatat 101, bukan 100, sehingga skor butir tersebut dihitung berdasarkan frekuensi yang tercantum dan diperlakukan sebagai indikasi kemungkinan kesalahan transkripsi. Salah satu butir jaminan dalam dokumen menggunakan frasa “buruknya kualitas tegangan” yang tidak sesuai dengan konteks perbankan; artikel menafsirkan butir tersebut secara terbatas sebagai pelayanan dan perlindungan hak nasabah, tanpa mengubah angka respons.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden memberikan konteks untuk memahami sumber penilaian terhadap pelayanan. Berdasarkan tabel pada dokumen penelitian, komposisi jenis kelamin terdiri atas 50 responden laki-laki dan 50 responden perempuan. Komposisi yang seimbang memungkinkan gambaran persepsi tidak didominasi oleh salah satu kelompok jenis kelamin, meskipun penelitian ini tidak melakukan pengujian perbedaan penilaian berdasarkan jenis kelamin.

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	50	50%
	Perempuan	50	50%
Usia	20–45 tahun	53	53%
	46–50 tahun	32	32%
	51–60 tahun	15	15%
Pendidikan	SD	10	10%
	SMP	10	10%
	SMA	35	35%
	Diploma	25	25%
	Sarjana	20	20%

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Pekerjaan	Pegawai negeri	29	29%
	Swasta	31	31%
	TNI/Polri	9	9%
	Wiraswasta	21	21%
	Pensiunan	10	10%

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan data tabulasi penelitian

Kelompok usia terbesar adalah 20–45 tahun sebanyak 53%, diikuti usia 46–50 tahun sebanyak 32% dan usia 51–60 tahun sebanyak 15%. Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif dan kemungkinan aktif menggunakan layanan transaksi, pembayaran, tabungan, atau kebutuhan perbankan lainnya. Namun, karena kategori usia dalam tabel relatif lebar, data belum dapat menunjukkan perbedaan kebutuhan pelayanan antara nasabah muda, dewasa awal, dan dewasa akhir secara lebih rinci.

Dari sisi pendidikan, responden terbanyak berpendidikan SMA sebesar 35%, diikuti diploma 25%, sarjana 20%, serta SD dan SMP masing-masing 10%. Keragaman pendidikan mengisyaratkan bahwa komunikasi pelayanan perlu menggunakan bahasa yang jelas, tidak terlalu teknis, dan mudah dipahami oleh berbagai kelompok. Pegawai tidak dapat berasumsi bahwa seluruh nasabah memahami istilah produk, persyaratan, risiko, atau prosedur digital dengan tingkat yang sama. Oleh sebab itu, kejelasan informasi menjadi unsur penting dalam pengalaman pelayanan.

Karakteristik pekerjaan menunjukkan bahwa 31% responden bekerja di sektor swasta, 29% sebagai pegawai negeri, 21% wiraswasta, 10% pensiunan, dan 9% TNI/Polri. Komposisi tersebut memperlihatkan variasi kebutuhan transaksi dan waktu pelayanan. Pegawai swasta dan negeri dapat membutuhkan layanan yang efisien pada waktu terbatas, wiraswasta mungkin memerlukan dukungan transaksi usaha, sedangkan pensiunan dapat membutuhkan pendampingan yang lebih personal. Walaupun penelitian ini tidak membandingkan skor menurut pekerjaan, variasi tersebut memperkuat kebutuhan pelayanan yang adaptif.

Penilaian terhadap Dimensi Daya Tanggap

Dimensi	Indikator	SS	S	N	TS	STS	Rerata	Kategori
Daya tanggap	Kesediaan pegawai meluangkan waktu untuk menanggapi masalah dan keluhan	26	36	39	0	0	3.87	Tinggi
Daya tanggap	Kejelasan informasi yang diberikan kepada nasabah	28	35	37	0	0	3.91	Tinggi
Daya tanggap	Kesadaran dan keinginan pegawai membantu nasabah secara tanggap	36	39	25	0	0	4.11	Tinggi
Jaminan	Pegawai bersikap sopan terhadap nasabah	20	48	32	0	0	3.88	Tinggi
Jaminan	Pemberian pelayanan dan perlindungan hak nasabah	18	46	36	0	0	3.82	Tinggi

Dimensi	Indikator	SS	S	N	TS	STS	Rerata	Kategori
Jaminan	Pegawai dapat dipercaya serta mengurangi bahaya, risiko, dan keraguan	25	43	32	0	0	3.93	Tinggi
Bukti fisik	Kemutakhiran perlengkapan pelayanan	43	38	19	0	0	4.24	Sangat tinggi
Bukti fisik	Kerapian berpakaian dan penampilan pegawai	50	36	14	0	0	4.36	Sangat tinggi
Bukti fisik	Kebersihan dan kerapian ruang pelayanan	54	39	7	0	0	4.47	Sangat tinggi

Tabel 2. Distribusi jawaban dan rerata penilaian kualitas pelayanan

Dimensi daya tanggap memperoleh rerata sekitar 3,96 dan termasuk kategori tinggi. Indikator kesadaran dan keinginan pegawai membantu nasabah secara tanggap memperoleh skor tertinggi pada dimensi ini, yaitu 4,11. Sebanyak 36 responden menyatakan sangat setuju dan 39 responden setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nasabah umumnya merasakan adanya kemauan aktif dari pegawai untuk memberikan bantuan. Kemauan membantu merupakan fondasi penting karena nasabah sering menghadapi kebutuhan yang tidak selalu dapat diselesaikan hanya melalui prosedur tertulis.

Indikator kejelasan informasi memperoleh rerata 3,91. Sebanyak 28 responden sangat setuju, 35 setuju, dan 37 netral. Proporsi jawaban netral yang cukup besar menunjukkan bahwa pengalaman nasabah terhadap kejelasan informasi belum sepenuhnya seragam. Sebagian nasabah telah menerima penjelasan yang memadai, tetapi sebagian lain belum memiliki alasan kuat untuk menilai informasi sangat jelas. Kondisi ini dapat muncul apabila penjelasan berbeda antarpetugas, penggunaan istilah teknis belum disederhanakan, atau materi informasi tertulis belum cukup mudah diakses.

Kesediaan pegawai meluangkan waktu dalam menanggapi masalah dan keluhan memperoleh rerata 3,87. Data mencatat 26 jawaban sangat setuju, 36 setuju, dan 39 netral, dengan total frekuensi 101. Walaupun terdapat kemungkinan kesalahan transkripsi, pola jawabannya tetap memperlihatkan dominasi evaluasi positif dan netral tanpa jawaban tidak setuju. Skor ini lebih rendah daripada indikator kemauan membantu, sehingga terdapat perbedaan antara persepsi bahwa pegawai ingin membantu dan persepsi bahwa pegawai benar-benar menyediakan waktu yang memadai untuk menuntaskan masalah.

Secara manajerial, temuan tersebut mengarahkan perhatian pada konsistensi respons. Bank dapat menetapkan standar waktu tanggapan pada setiap jenis layanan, menyediakan panduan jawaban untuk pertanyaan yang sering diajukan, memperjelas alur eskalasi keluhan, dan memastikan petugas memberi informasi mengenai tahapan penyelesaian. Respons yang cepat tidak harus selalu berarti penyelesaian langsung, tetapi nasabah perlu menerima pengakuan, penjelasan, serta estimasi waktu yang realistis. Pelatihan komunikasi juga perlu menekankan kemampuan mendengarkan masalah sebelum memberi solusi.

Dari perspektif SERVQUAL, daya tanggap berkaitan dengan kesediaan membantu dan kecepatan layanan (Parasuraman et al., 1988). Skor tinggi menunjukkan bahwa cabang telah memiliki modal positif dalam interaksi pelayanan. Namun, proporsi jawaban netral yang masih terlihat pada semua indikator mengisyaratkan ruang perbaikan. Bank perlu mengubah pengalaman yang sekadar “tidak mengecewakan” menjadi pengalaman yang benar-benar meyakinkan melalui respons yang seragam, informatif, dan dapat ditindaklanjuti.

Penilaian terhadap Dimensi Jaminan

Dimensi jaminan memperoleh rerata sekitar 3,88 dan termasuk kategori tinggi. Indikator sifat pegawai yang dapat dipercaya serta kemampuan mengurangi bahaya, risiko, dan keraguan memperoleh skor tertinggi pada dimensi ini, yaitu 3,93. Sebanyak 25 responden sangat setuju, 43 setuju, dan 32 netral. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa mayoritas nasabah memiliki evaluasi positif terhadap kredibilitas pegawai, meskipun sepertiga responden masih memilih jawaban netral.

Kesopanan pegawai memperoleh rerata 3,88, dengan 20 responden sangat setuju, 48 setuju, dan 32 netral. Dominasi jawaban setuju menunjukkan bahwa interaksi pegawai pada umumnya dinilai santun. Kesopanan penting karena menjadi bentuk penghargaan langsung kepada nasabah. Akan tetapi, dalam jasa perbankan, kesopanan harus disertai kompetensi dan ketepatan informasi. Sikap ramah tanpa kemampuan menjawab kebutuhan secara akurat belum cukup untuk membangun jaminan pelayanan.

Indikator pemberian pelayanan dan perlindungan hak nasabah memperoleh rerata 3,82 dan menjadi skor terendah di antara seluruh indikator. Sebanyak 18 responden sangat setuju, 46 setuju, dan 36 netral. Walaupun penilaian masih berada pada kategori tinggi, jumlah jawaban netral paling besar menunjukkan bahwa aspek perlindungan hak belum sepenuhnya terlihat atau dipahami oleh nasabah. Nasabah mungkin belum memperoleh informasi yang cukup mengenai mekanisme pengaduan, kerahasiaan data, koreksi kesalahan transaksi, biaya, risiko produk, atau saluran eskalasi.

Jaminan pelayanan perlu dibangun melalui kombinasi perilaku dan sistem. Pegawai harus mampu menjelaskan dasar prosedur, bukan hanya menyampaikan bahwa suatu ketentuan “sudah menjadi aturan”. Informasi biaya, persyaratan, jangka waktu, hak nasabah, serta kemungkinan risiko perlu diberikan secara konsisten. Bank juga dapat menampilkan saluran pengaduan, standar layanan, dan informasi keamanan secara lebih terlihat. Ketika nasabah mengetahui apa yang akan terjadi, siapa yang bertanggung jawab, dan bagaimana mengajukan keberatan, tingkat kepastian akan meningkat.

Kepercayaan memiliki posisi sentral dalam hubungan perbankan. Nasabah membutuhkan keyakinan bahwa pegawai bertindak jujur, menjaga kerahasiaan, dan memproses transaksi sesuai ketentuan. Budaya perusahaan yang menekankan integritas, disiplin, kompetensi, dan orientasi pelanggan dapat mendukung jaminan apabila diterapkan secara konsisten dalam perilaku sehari-hari. Dengan demikian, evaluasi jaminan tidak hanya menjadi tanggung jawab petugas frontliner, tetapi juga terkait tata kelola, pengawasan, teknologi, dan mekanisme perlindungan nasabah.

Penilaian terhadap Dimensi Bukti Fisik

Dimensi bukti fisik memperoleh rerata sekitar 4,36 dan termasuk kategori sangat tinggi. Dimensi ini menjadi aspek dengan penilaian terbaik. Kebersihan dan kerapian ruang pelayanan memperoleh skor 4,47; sebanyak 54 responden sangat setuju, 39 setuju, dan hanya 7 netral. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi ruang pelayanan berhasil menciptakan kesan yang kuat dan positif. Kebersihan bukan sekadar aspek estetika, tetapi juga berhubungan dengan kenyamanan, keteraturan, dan persepsi profesionalisme.

Kerapian berpakaian dan penampilan pegawai memperoleh rerata 4,36. Sebanyak 50 responden sangat setuju, 36 setuju, dan 14 netral. Penampilan yang rapi membantu nasabah mengenali petugas, memperkuat citra organisasi, serta membangun kesan bahwa pelayanan dilaksanakan berdasarkan standar. Penampilan pegawai juga menjadi bagian dari komunikasi nonverbal yang dapat memengaruhi rasa percaya sebelum percakapan pelayanan dimulai.

Kemutakhiran perlengkapan pelayanan memperoleh rerata 4,24. Sebanyak 43 responden sangat setuju, 38 setuju, dan 19 netral. Skor ini tetap berada pada kategori sangat tinggi, tetapi lebih rendah dibanding dua indikator bukti fisik lainnya. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa nasabah sangat

mengapresiasi kebersihan dan penampilan, sedangkan penilaian terhadap peralatan sedikit lebih beragam. Kemutakhiran peralatan perlu dilihat tidak hanya dari penampilan perangkat, tetapi juga dari kecepatan sistem, keandalan jaringan, kemudahan antrean, keterbacaan informasi, dan dukungan bagi nasabah yang membutuhkan bantuan.

Keunggulan pada bukti fisik merupakan aset yang perlu dipertahankan. Fasilitas yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan mengurangi persepsi waktu tunggu. Namun, kekuatan fisik tidak boleh menggantikan kualitas proses. Ruang yang bersih dan pegawai yang rapi akan kehilangan nilainya apabila informasi tidak jelas atau masalah tidak terselesaikan. Karena itu, bukti fisik sebaiknya dipandang sebagai pendukung bagi daya tanggap dan jaminan. Integrasi ketiga dimensi akan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih konsisten.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa indikator yang paling mudah diamati cenderung memperoleh evaluasi sangat tinggi. Nasabah dapat langsung menilai kebersihan, kerapian, dan penampilan, sedangkan aspek perlindungan hak atau ketepatan penyelesaian masalah memerlukan pengalaman lebih mendalam. Bank perlu mempertahankan standar fasilitas sekaligus menjadikan proses pelayanan yang tidak terlihat—seperti pengamanan data, koordinasi internal, pencatatan keluhan, dan pengawasan mutu—sekuat aspek fisiknya.

Perbandingan Antardimensi dan Implikasi Manajerial

Peringkat	Dimensi	Rerata	Kategori
1	Bukti fisik	4.36	Sangat tinggi
2	Daya tanggap	3.96	Tinggi
3	Jaminan	3.88	Tinggi
-	Rerata keseluruhan	4.07	Tinggi

Tabel 3. Peringkat dimensi kualitas pelayanan

Rerata keseluruhan sembilan indikator adalah sekitar 4,07 dan termasuk kategori tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden pada umumnya memberikan evaluasi positif terhadap pelayanan PT Bank SulutGo Cabang Tahuna. Tidak terdapat jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju pada tabel pelayanan yang tersedia. Walaupun pola ini dapat menunjukkan pengalaman positif, ketiadaan jawaban negatif juga perlu dibaca secara hati-hati. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik sampel, situasi pengisian kuesioner, kecenderungan responden memilih jawaban aman, atau desain pernyataan yang seluruhnya bernada positif.

Perbandingan antardimensi menunjukkan kesenjangan antara kualitas lingkungan fisik dan kualitas kepastian layanan. Bukti fisik telah mencapai kategori sangat tinggi, sementara daya tanggap dan jaminan masih berada pada kategori tinggi. Kesenjangan tersebut bukan berarti dua dimensi terakhir buruk, tetapi menunjukkan prioritas perbaikan. Investasi berikutnya tidak harus hanya diarahkan pada fasilitas, melainkan pada peningkatan konsistensi proses dan komunikasi. Peningkatan kecil pada kejelasan informasi, penanganan keluhan, dan perlindungan hak dapat memberikan manfaat besar karena ketiga aspek tersebut berhubungan langsung dengan rasa aman nasabah.

Prioritas pertama adalah standardisasi komunikasi pelayanan. Bank perlu memastikan bahwa informasi mengenai produk, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, risiko, dan mekanisme pengaduan disampaikan dengan bahasa yang seragam dan mudah dipahami. Standardisasi tidak berarti percakapan harus kaku, tetapi menjamin bahwa seluruh nasabah memperoleh informasi inti yang sama. Panduan layanan, lembar informasi ringkas, papan petunjuk, dan materi digital dapat mendukung pegawai dalam menyampaikan penjelasan.

Prioritas kedua adalah penguatan sistem penanganan keluhan. Keluhan perlu dicatat, diklasifikasikan, diberi nomor atau bukti penerimaan, ditetapkan penanggung jawabnya, dan dipantau hingga selesai. Nasabah perlu menerima informasi perkembangan, terutama ketika penyelesaian

memerlukan koordinasi dengan unit lain. Data keluhan kemudian dapat dianalisis secara berkala untuk menemukan masalah berulang. Pendekatan tersebut mengubah keluhan dari beban operasional menjadi sumber pembelajaran organisasi.

Prioritas ketiga adalah penguatan jaminan dan perlindungan nasabah. Pegawai memerlukan pembaruan pengetahuan mengenai keamanan transaksi, kerahasiaan data, etika pelayanan, dan cara menjelaskan risiko. Bank juga perlu memastikan bahwa saluran pengaduan dan informasi hak nasabah mudah ditemukan. Dalam konteks layanan digital, edukasi mengenai keamanan kode akses, tautan palsu, dan verifikasi transaksi dapat diintegrasikan dalam interaksi pelayanan tanpa menambah beban komunikasi secara berlebihan.

Prioritas keempat adalah mempertahankan kualitas bukti fisik melalui pemeliharaan terjadwal. Kebersihan ruang, kelayakan tempat duduk, kerapian meja layanan, keterbacaan petunjuk, fungsi sistem antrian, dan kondisi peralatan perlu diaudit secara rutin. Standar yang telah memperoleh penilaian tinggi harus dijaga karena penurunan kualitas fisik mudah diamati oleh nasabah. Pemeliharaan juga perlu mencakup aksesibilitas bagi nasabah lanjut usia atau nasabah yang memiliki kebutuhan khusus.

Pengembangan kualitas pelayanan sebaiknya disertai pengukuran yang lebih lengkap. Penelitian berikutnya dapat menggunakan seluruh dimensi SERVQUAL atau model pengukuran yang disesuaikan secara valid dengan konteks bank. Instrumen perlu diuji validitas dan reliabilitas, sedangkan kepuasan nasabah diukur sebagai variabel tersendiri. Analisis korelasi atau regresi dapat dilakukan apabila asumsi statistik terpenuhi. Dengan cara itu, bank dapat mengetahui bukan hanya dimensi yang memperoleh skor rendah, tetapi juga dimensi yang paling kuat menjelaskan variasi kepuasan.

Selain survei, bank dapat menggunakan data operasional seperti waktu tunggu, durasi penyelesaian transaksi, jumlah keluhan, persentase keluhan selesai tepat waktu, dan frekuensi kesalahan layanan. Integrasi antara data persepsi dan data operasional akan menghasilkan evaluasi yang lebih kuat. Persepsi menunjukkan bagaimana nasabah merasakan layanan, sedangkan data operasional menunjukkan bagaimana proses berlangsung. Ketika kedua jenis data menunjukkan pola yang sama, keputusan perbaikan dapat dibuat dengan tingkat keyakinan yang lebih tinggi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan pentingnya melihat pelayanan sebagai sistem. Pegawai frontliner berperan besar dalam membentuk pengalaman nasabah, tetapi kualitas yang mereka berikan bergantung pada dukungan kebijakan, informasi, teknologi, kapasitas, dan koordinasi organisasi. Budaya integritas, standar kerja tinggi, gotong royong, dan orientasi pelanggan akan menghasilkan dampak nyata apabila diterjemahkan ke dalam indikator perilaku, prosedur, dan evaluasi yang terukur.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, sampel dipilih melalui purposive sampling tanpa penjelasan rinci mengenai kriteria inklusi dan periode pengumpulan data, sehingga keterwakilan seluruh populasi nasabah tidak dapat dipastikan. Kedua, instrumen hanya mencakup tiga dari lima dimensi SERVQUAL dan tidak menyediakan data untuk keandalan serta empati secara utuh. Ketiga, data kepuasan nasabah tidak disajikan, sehingga hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tidak dapat diuji. Keempat, dokumen sumber tidak memuat uji validitas, reliabilitas, maupun analisis inferensial.

Kelima, terdapat ketidakkonsistenan antara tabel dan narasi pada karakteristik responden, satu butir memiliki total frekuensi 101, dan satu butir menggunakan redaksi yang tidak sesuai dengan konteks perbankan. Artikel ini menangani masalah tersebut dengan mengikuti data tabel, menyatakan anomali secara terbuka, dan membatasi kesimpulan pada analisis deskriptif. Keenam, seluruh indikator

pelayanan menunjukkan tidak adanya jawaban negatif, sehingga potensi bias kesopanan, bias persetujuan, atau pengaruh situasi pengisian perlu diperhatikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan PT Bank SulutGo Cabang Tahuna berada pada kategori tinggi dengan rerata keseluruhan sekitar 4,07. Dimensi bukti fisik memperoleh penilaian tertinggi dengan rerata 4,36 dan kategori sangat tinggi. Kebersihan dan kerapian ruang pelayanan merupakan indikator terkuat, diikuti kerapian penampilan pegawai dan kemutakhiran perlengkapan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa lingkungan fisik dan penampilan pelayanan telah menjadi kekuatan utama cabang.

Dimensi daya tanggap memperoleh rerata 3,96. Nasabah menilai positif kesadaran dan keinginan pegawai untuk membantu, tetapi kejelasan informasi serta kesediaan menyediakan waktu untuk menangani masalah masih memiliki proporsi jawaban netral yang cukup besar. Dimensi jaminan memperoleh rerata 3,88 dan menjadi dimensi dengan skor terendah, khususnya pada indikator pelayanan dan perlindungan hak nasabah. Dengan demikian, aspek yang perlu diprioritaskan adalah konsistensi informasi, penanganan keluhan, dan kepastian perlindungan nasabah.

PT Bank SulutGo Cabang Tahuna disarankan mempertahankan standar kebersihan, kerapian, dan kelayakan fasilitas; menyusun standar waktu respons; memperjelas prosedur penyelesaian keluhan; meningkatkan kompetensi komunikasi dan penguasaan produk pegawai; serta memperkuat edukasi mengenai hak dan keamanan nasabah. Evaluasi pelayanan sebaiknya dilaksanakan secara berkala dengan menggabungkan survei persepsi dan indikator operasional.

Untuk penelitian lanjutan, instrumen perlu mencakup dimensi kualitas pelayanan secara lebih lengkap, diuji validitas dan reliabilitas, serta disertai pengukuran kepuasan nasabah. Apabila data tersebut tersedia, analisis korelasi, regresi, atau pemodelan struktural dapat digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan secara empiris. Berdasarkan data penelitian saat ini, kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan adalah bahwa kualitas pelayanan dinilai positif oleh responden, bukan bahwa kualitas pelayanan telah terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2007). *Marketing research* (10th ed.). John Wiley & Sons.
- Churchill, G. A., & Iacobucci, D. (2018). *Marketing research: Methodological foundations* (11th ed.). Cengage Learning.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2018). *Business research methods* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Leong, S. M., & Tan, C. T. (2016). *Marketing management: An Asian perspective*. Pearson.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.