

ABSTRAK

Persaingan jasa perbankan di era globalisasi ini semakin ketat sehingga hal tersebut menuntut perbankan dalam negeri maupun internasional untuk menarik nasabah sebanyak mungkin. Bank Jatim merupakan Bank milik Pemerintah Daerah Jawa Timur yang menawarkan berbagai macam produk kepada nasabahnya. Salah satu dari produk tersebut adalah Rekening Giro. Berdasarkan survei dengan nasabah pemegang Rekening Giro dan wawancara dengan pihak manajemen Bank Jatim ternyata pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim Cabang Utama Surabaya pada beberapa nasabahnya masih kurang memuaskan. Hal ini berdasarkan banyaknya komplain terutama pada nasabah pemegang Rekening Giro sehingga hal tersebut menuntut Bank Jatim Cabang Utama Surabaya untuk melakukan perbaikan terhadap pelayanannya agar nasabah tetap loyal dan puas terhadap produk dan jasa yang ditawarkannya.

Dimensi yang digunakan untuk pengukuran tingkat kepuasan terhadap elemen-elemen layanan di Bank Jatim Cabang Utama Surabaya dapat dibedakan menjadi 5 dimensi (*Workshop Quality Customer Service*, 2003) yaitu *first impression*, *met by greeter*, *wait in line*, *complete transaction* dan *exit the branch*. Dimensi-dimensi tersebut menggambarkan proses pada saat nasabah datang ke bank sampai nasabah tersebut meninggalkan bank.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada nasabah pemegang Rekening Giro Bank Jatim Cabang Utama Surabaya sebanyak 100 nasabah maka diperoleh informasi bahwa nasabah memberikan penilaian tingkat kepuasannya terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Jatim Cabang Utama Surabaya dengan penilaian yang rendah. Variabel layanan tersebut antara lain adalah banyaknya *counter/loket* yang tersedia dengan nilai *mean* 2.64, kenyamanan ruangan *front office* dengan nilai *mean* 2.91, kesan yang diberikan oleh pegawai bank sehingga menimbulkan kepercayaan bagi nasabah dengan *mean* 2.62, ketepatan janji pegawai bank dalam memberi perkiraan waktu layanan jasanya (misal: "tunggu 5 menit lagi ya pak/bu?") dengan *mean* 2.51, ketepatan keberadaan staf pada saat pergantian *shift* (misal : saat istirahat) dengan *mean* 2.57, fasilitas pada bank yang selalu siap pakai dengan *mean* 2.61, tingkat ketelitian karyawan dalam mencetak laporan keuangan dengan *mean* 2.71, tersedianya seluruh formulir dengan *mean* 2.89, pengiriman Rekening Koran yang tepat waktu dengan *mean* 2.91 dan penawaran bantuan lainnya dari bagian *service assistant* dan *teller* setelah nasabah selesai melakukan transaksi keuangan dengan *mean* 2.97.

Berdasarkan informasi di atas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa hampir seluruh variabel elemen pelayanan yang diberikan Bank Jatim Cabang Utama Surabaya dinilai nasabah dengan tingkat kepuasan yang lebih rendah daripada Bank MANDIRI Cabang Utama Surabaya dan Bank BCA Cabang Utama Surabaya. Oleh karena itu perbaikan layanan di Bank Jatim Cabang Utama Surabaya antara lain survei aroma ruangan *front office* Bank Jatim Cabang Utama Surabaya kepada 30 nasabah. Hasil survei tersebut memberikan informasi bahwa aroma akar wangi lebih banyak diminati nasabah dengan jumlah jawaban sebanyak 28 (93.33%) nasabah. Selain itu pihak Bank Jatim juga perlu memberikan *training service excellent* secara periodik kepada karyawannya yaitu selama 4 bulan sekali dengan terlebih dahulu mengidentifikasi kebutuhan *training* yang diperlukan bagi karyawannya, perbaikan fasilitas layanan perbankan sebelum jam 8 pagi dan melakukan sistem penjadwalan *rolling staff* pada saat pergantian *shift* istirahat secara formal.