



PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI CABANG USU PINTU 4

THE EFFECT OF EXCELLENT SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT BANK BNI USU PINTU 4 BRANCH

Riska Wulandari¹, Windi Dwi Irfani²

Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Medan

Email: riskawulandari@students.polmed.ac.id¹, windidwiirfani@students.polmed.ac.id²

Article Info

Article history :

Received : 17-05-2025

Revised : 19-05-2025

Accepted : 21-05-2025

Pulished : 23-05-2025

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of excellent service on customer satisfaction at Bank BNI USU Branch Door 4 to customer satisfaction level. Excellent service is one of the important factors in the banking industry that can affect the level of customer satisfaction. This study uses a questionnaire distributed to customers of Bank BNI USU Branch Pintu 4 to measure the level of customer satisfaction. Frequency analysis, or frequency descriptive statistical analysis, was used to analyze the data obtained. This shows that customer satisfaction can be increased with better service, which in turn can increase customer loyalty. This research is expected to help Bank BNI management improve services to better please customers.

Keyword: *Excellent Service, Service Quality, Customer Satisfaction, Bank*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Cabang USU Pintu 4 terhadap tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan prima merupakan salah satu faktor penting dalam industri perbankan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank BNI Cabang USU Pintu 4 untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah. Analisis frekuensi, atau analisis statistik deskriptif frekuensi, digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat meningkat dengan pelayanan yang lebih baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen Bank BNI meningkatkan layanan untuk lebih menyenangkan pelanggan.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Bank*

PENDAHULUAN

Salah satu faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan perusahaan keuangan, termasuk bank, adalah layanan prima. Pelayanan yang baik sangat penting dalam industri perbankan yang semakin kompetitif untuk membuat pelanggan puas dan setia. Sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, Bank Negara Indonesia (BNI) berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada kliennya. BNI cabang USU Pintu 4, yang bekerja di lingkungan yang dinamis dan beragam, adalah subjek penelitian ini.

Pelayanan prima, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemudahan akses, adalah komponen penting dalam membangun hubungan yang baik antara bank dan pelanggan, selain



produk dan layanan yang ditawarkan. Dalam hal ini, penelitian ini mengkaji pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di BNI cabang USU Pintu 4.

Penelitian ini diharapkan akan mendorong peningkatan layanan perbankan dan peningkatan kepuasan pelanggan di BNI cabang USU Pintu 4 dengan mempelajari bagaimana pelayanan prima memengaruhi kepuasan pelanggan.

1. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambahan agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari “Excellent Service” yang berarti pelayanan yang terbaik. Pada hakikatnya, pelayanan prima bertitik tolak pada usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (nasabah) dengan sebaik baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa. (Nizar & Soleh, 2017).

Pelayanan prima adalah bentuk pelayanan yang memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Yang bertujuan untuk memenuhi dan melebihi harapan pelanggan, sehingga mereka merasa puas dan loyal .

2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik. (Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, 2020)

Kualitas yang dirasakan oleh pelanggan saat berinteraksi dengan perusahaan atau penyedia layanan disebut kualitas pelayanan. Ini mencakup bagaimana perusahaan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan dan memberikan pengalaman yang memuaskan. Tujuan kualitas pelayanan yang baik adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun reputasi yang baik, dan meningkatkan retensi pelanggan.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan adalah tingkat di mana harapan dan keinginan pelanggan telah terpenuhi setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dari suatu produk atau jasa dengan harapan mereka sebelumnya. Membangun pelanggan yang setia dan memberikan pengalaman yang menyenangkan adalah tujuan utama kepuasan pelanggan. Ini akan mendorong mereka untuk kembali berbisnis dan meningkatkan reputasi dan pangsa pasar bisnis.

4. Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang mutlak diperlukan dalam suatu negara, karena bank bisa dikatakan sebagai jantung perekonomian negara. Selain menghimpun dan menyediakan dana, bank juga memberikan motivasi dan mendorong munculnya inovasi dalam berbagai kegiatan ekonomi. (Junaedi, 2020).



Secara umum, bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Fungsi utama bank adalah untuk menghimpun dana, menyalurkan dana, dan menyediakan layanan perbankan lainnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggunakan metode survei yang didistribusikan melalui kuesioner. Metode ini digunakan untuk mengukur secara objektif dan terukur pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Bank BNI Cabang USU Pintu 4. Data dikumpulkan dari 45 nasabah Bank BNI Cabang USU Pintu 4.

Penelitian ini memanfaatkan kuesioner yang mengumpulkan pernyataan tentang pelayanan prima dan kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh pelayanan prima, 45 responden diberi skor lima poin Likert, yang dimulai dengan "Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas, dan Tidak Puas."

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengumpulkan data dari hasil penelitian tentang variabel bebas pelayanan prima (variabel X), yang dikumpulkan melalui distribusi kuesioner. Kuesioner tersebut terdiri dari tujuh pertanyaan dan masing-masing memiliki skala lima pilihan jawaban, atau lima opsi. Dengan menggunakan skala bertingkat, responden memberikan penilaian berdasarkan tingkat kesan mereka terhadap kualitas pelayanan. Penilaian diatur dari yang paling positif hingga yang paling tidak memuaskan.

Tabel 1

Tanggapan Responden

Sikap Ramah Dan Sopan Petugas Dalam Melayani

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	7	15.6	15.6	15.6
	Puas	30	66.7	66.7	82.2
	Cukup Puas	8	17.8	17.8	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden menyatakan bahwa mereka puas dengan sikap ramah dan sopan dari 30 petugas yang bertugas (66,7%). Selain itu, ada tujuh responden yang merasa sangat puas (15,6%) dan delapan responden yang merasa sangat puas (17,8%). Tidak ada responden yang tidak puas atau sangat tidak puas. Ini menunjukkan bahwa sikap pegawai negeri yang bertugas dianggap positif oleh sebagian besar klien.



Tabel 2
Tanggapan Responden
Kecepatan Proses Transaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	7	15.6	15.6	15.6
	Puas	33	73.3	73.3	88.9
	Cukup Puas	3	6.7	6.7	95.6
	Kurang Puas	2	4.4	4.4	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa sebagian besar orang yang menjawab merasa puas dengan kecepatan proses transaksi di Bank BNI Cabang USU Pintu 4, yaitu 33 orang (73,3%). 7 orang yang menjawab sangat puas, 3 orang yang menjawab cukup puas, dan 2 orang yang menjawab kurang puas. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan menilai kecepatan layanan transaksi dengan baik.

Tabel 3
Tanggapan Responden
Kebersihan Dan Kenyamanan Fasilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	9	20.0	20.0	20.0
	Puas	32	71.1	71.1	91.1
	Cukup Puas	3	6.7	6.7	97.8
	Kurang Puas	1	2.2	2.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat bahwa tingkat merasa puas dengan kebersihan dan kenyamanan fasilitas di Bank BNI Cabang USU Pintu 4. Sebanyak 32 responden (71,1%) merasa puas, dan 9 responden (20,0%) sangat puas. Sementara itu, 3 responden (6,7%) merasa cukup puas, dan hanya 1 responden (2,2%) yang merasa kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, kebersihan dan kenyamanan fasilitas sudah memenuhi harapan nasabah.

Tabel 4
Tanggapan Responden
Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Solusi Atas Masalah Atau Keluhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	9	20.0	20.0	20.0
	Puas	30	66.7	66.7	86.7
	Cukup Puas	6	13.3	13.3	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4, Sebagian besar responden menilai kemampuan petugas untuk menyelesaikan masalah atau keluhan dengan cukup baik. 30 responden (66,7%) merasa puas, 9 responden (20,0%) sangat puas, dan 6 responden (13,3%) merasa cukup puas. Tidak ada dari responden yang mengatakan bahwa mereka tidak puas atau tidak puas. Ini menunjukkan bahwa



karyawan di Bank BNI Cabang USU Pintu 4 secara umum dianggap kompeten dalam menangani keluhan pelanggan.

Tabel 5
Tanggapan Responden
Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Informasi Yang Jelas Dan Memadai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	5	11.1	11.1	11.1
	Puas	29	64.4	64.4	75.6
	Cukup Puas	11	24.4	24.4	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 5, mayoritas responden merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan memadai. Sebanyak 29 responden (64,4%) menyatakan puas, dan 5 responden (11,1%) sangat puas. Selain itu, 11 responden (24,4%) merasa cukup puas. Tidak ada responden yang merasa kurang puas atau tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa informasi yang diberikan oleh petugas sudah cukup jelas dan memadai.

Tabel 6
Tanggapan Responden
Tingkat Keamanan Yang Diterapkan Selama Transaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	9	20.0	20.0	20.0
	Puas	29	64.4	64.4	84.4
	Cukup Puas	7	15.6	15.6	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 6, sebagian besar responden merasa puas dengan tingkat keamanan yang diterapkan selama transaksi di Bank BNI Cabang USU Pintu 4. Sebanyak 29 responden (64,4%) menyatakan puas, dan 9 responden (20,0%) sangat puas. Sementara itu, 7 responden (15,6%) merasa cukup puas. Tidak ada responden yang merasa kurang puas atau tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah umumnya merasa aman selama melakukan transaksi di bank tersebut.

Tabel 7
Tanggapan Responden
Keseluruhan Pelayanan Yang Diterima

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	4	8.9	8.9	8.9
	Puas	34	75.6	75.6	84.4
	Cukup Puas	7	15.6	15.6	100.0
	Total	45	100.0	100.0	



Berdasarkan Tabel 7, sebagian besar responden merasa puas dengan keseluruhan pelayanan yang diterima di Bank BNI Cabang USU Pintu 4. Sebanyak 34 responden (75,6%) menyatakan puas, dan 4 responden (8,9%) sangat puas. Selain itu, 7 responden (15,6%) merasa cukup puas. Tidak ada responden yang merasa kurang puas atau tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah merasa pelayanan yang mereka terima sudah memadai.

KESIMPULAN

Penelitian yang dilakukan di Bank BNI Cabang USU Pintu 4 menunjukkan bahwa pelayanan prima meningkatkan kepuasan nasabah, seperti yang ditunjukkan oleh mayoritas responden yang memberikan tanggapan "puas" dan "sangat puas" terhadap berbagai indikator pelayanan, seperti sikap ramah petugas, kecepatan transaksi, kebersihan fasilitas, pemberian informasi, dan penanganan keluhan. Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa pelayanan prima telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas tinggi secara konsisten akan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan citra yang baik tentang bank di masyarakat. Oleh karena itu, manajemen Bank BNI harus memprioritaskan peningkatan pelayanan, terutama untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah yang terus berubah.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, M. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Junaedi, D. (2020). Pengaruh pelayanan kajian ekonomi dan perbankan. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan*, 4(1), 24–32.
- Nizar, M., & Soleh, B. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Lawang). *Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 280.