

(Original Article)

Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Pt Bank Bni Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa

Riskiani¹, Muhlis Madani², Nurbiah Tahir³

¹Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

²Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

*Correspondence: riskiani99@gmail.com

Abstract : *This research aims to analyze human resource management in supporting service improvement. The research method used is descriptive qualitative. Data was collected through interviews, documentation and media review. The research results show that. The work assignment indicator shows that the work assignment in improving customer service at PT Bank BNI Gowa Branch has been carried out quite well, the work quality indicator can be concluded that BNI Gowa Branch customers are satisfied with the products, promotions and services provided in accordance with customer expectations, the quantity indicator shows that transactions at Bank BNI Gowa Branch are quite fast and good, the timeliness indicator shows that work is always carried out on time, then the utilization of time used by each employee is currently quite good, and the cost effectiveness indicator shows that BNI Branch employees Gowa has been quite effective in maximizing standard guidelines when transacting with customer.*

Keywords : *Human Resources Management, Customer Service, Indonesian State Bank.*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen sumber daya manusia dalam mendukung peningkatan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan media review. Hasil penelitian menunjukkan bahwa. Indikator tugas kerja menunjukkan bahwa tugas kerja dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT Bank BNI Cabang Gowa sudah terlaksana cukup baik, indikator kualitas kerja dapat disimpulkan bahwa nasabah BNI Cabang Gowa puas dengan produk, promosi dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, indikator kuantitas menunjukkan bahwa bertransaksi di Bank BNI Cabang Gowa sudah cukup cepat dan baik, indikator ketepatan waktu menunjukkan bahwa pelaksanaan pekerjaan selalu dilakukan secara tepat waktu, kemudian pemanfaatan waktu yang digunakan oleh masing-masing karyawan saat ini sudah tergolong baik, dan indikator efektivitas biaya menunjukkan bahwa karyawan BNI Cabang Gowa sudah cukup efektif dalam memaksimalkan panduan standar waktu bertransaksi dengan nasabah.

Kata Kunci : Manajemen Sumber Daya Manusia, Pelayanan Nasabah, Bank Negara

1. Pendahuluan

Setelah semua proses itu terlaksana akan ada yang namanya pemeliharaan Manajemen sumber daya manusia berguna untuk memberikan pemeliharaan kepada para pekerja dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kemampuannya, agar menjadi sumber daya manusia yang

kompetitif. Pemeliharaan diberikan dengan menyelenggarakan program-program yang berisi kegiatan perluasan, perbaikan sikap, penambahan pengetahuan dan keterampilan, dan upaya-upaya menciptakan rasa aman dan kepuasan bekerja. Jadi, apabila kualitas manajemen sumber daya manusia harus baik mereka perlu adanya rasa nyaman dan aman dalam bekerja, akan memberikan loyalitas yang baik bagi perusahaan dimana mereka tempat bekerja.

Pelayanan merupakan hal yang terpenting karena segala upaya yang dilakukan secara ikhlas untuk memenuhi kebutuhan nasabah atau bahkan melebihi harapan akan sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah yang artinya jika anda tidak memperdulikan customer maka mereka akan melakukan hal yang sama, artinya pelanggan harus dapat dipuaskan oleh bank.

Menurut (Rahmadiani, Yahya, & Musfiana, 2018) menyatakan bahwa masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit dan rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, Fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/nasabah, sehingga berakibat dihasilkan nilai tambah bagi perusahaan.

Tuntutan kualitas kinerja pelayanan yang terbaik dan profesional dalam melayani nasabah menjadi ukuran penilaian nasabah dalam memutuskan menempatkan dananya dilembaga keuangan perbankan. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan/nasabahnya. Kualitas kinerja pelayanan nasabah menggambarkan keadaan kinerja lembaga keuangan dan keseriusannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Demikian dengan sistem Manajemen Sumber Daya Manusia

(MSDM) yang dimiliki oleh PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dari tuntutan-tuntutan terhadap kualitas kinerja pelayanan, tentunya nasabah mempunyai harapan yang tinggi terhadap kinerja kualitas pelayanannya.

Disamping itu, persaingan dan pengembangan teknologi akan membawa perubahan pada proses perencanaan. Peran manajemen dan pekerjaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam pelayanan dalam suatu tata ruang. Peranan sumber daya manusia sangat penting dalam tujuan pembangunan organisasi sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 05 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 11 mengenai Tugas pegawai Aparatur Sipil Negara yaitu bertugas untuk melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan yang profesional, berkualitas dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pengembangan menetapkan suatu pelayanan yang akan digunakan oleh suatu perusahaan harus juga mempertimbangkan berbagai keputusan operasional yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan secara umum bertujuan agar perusahaan dapat melakukan pengaturan tenaga kerja, ruang yang tersedia, peralatan atau fasilitas yang digunakan sehingga segala macam aliran yang ada diperusahaan baik berupa informasi maupun bahan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Pelayanan fasilitas mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam proses operasional perusahaan sekaligus mengakibatkan menjadikan kepuasan dalam pelayanan.

Kepuasan nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perbankan, alasannya karena dengan kepuasan nasabah akan berdampak terhadap kinerja perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi bank untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi keberhasilan perbankan agar tetap lebih maju serta

mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Jika kualitas pelayanan tidak diterapkan akan mempengaruhi citra perbankan itu sendiri.

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Pokok-pokok Perbankan (pengganti UU No.7 Tahun 1992), menjelaskan bahwa Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dengan kondisi perbankan di Indonesia yang semakin kompetitif, canggih, dan dinamis, dimana persaingan semakin tajam dalam memperebutkan dana nasabah, nasabah semakin menuntut produk yang bervariasi, kenyamanan dan pelayanan yang lebih baik, maka bank harus dapat menarik simpati masyarakat untuk menjadi nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik dan promosi yang menarik.

Salah satu perbankan yang ada di Indonesia adalah BNI yang berdiri sejak 1946, kecakapan BNI dalam melakukan inovasi yang tiada henti baik dalam hal produk maupun layanan, BNI memosisikan dirinya sebagai universal banking yang menawarkan beragam produk dan layanan prima kepada nasabahnya. BNI berharap persepsi nasabah terhadap BNI akan semakin kuat tidak hanya sebagai bank yang dapat dipercaya dan aman, namun juga bank yang selalu siap melayani nasabahnya dengan produk-produk yang inovatif, layanan yang cepat. Persepsi ini penting artinya dalam mempertahankan posisi BNI sebagai universal banking. Produk yang dimiliki BNI seperti tabungan, deposito, dan giro. BNI juga memiliki bank assurance, Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), BNI Investment. BNI juga memiliki beragam produk pinjaman seperti Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi, Kredit Valuta Asing, Kredit Pemilikan Rumah, Kredit Multi Guna, Kredit Usaha Kecil.

Produk yang inovatif tidak akan memiliki arti tanpa didukung oleh pelayanan yang prima. Oleh karena itu BNI menekankan pentingnya upaya

peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Untuk mencapai sasaran tersebut, BNI memanfaatkan teknologi terkini serta aktif dalam menyelenggarakan berbagai program pelatihan bagi para pegawai di garis terdepan. Produk dan layanan BNI dapat dinikmati di berbagai saluran distribusi, termasuk lebih dari 700 cabang di dalam negeri, 5 cabang di luar negeri yaitu di Singapura, Hongkong, Tokyo, London, dan New York.

Pada dasarnya pengelolaan manajemen sumber daya manusia dikembangkan oleh Afandi (2018:10) yang berdasarkan pada lima indikator yaitu Indikator tugas kerja menunjukkan bahwa tugas kerja dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT Bank BNI Cabang Gowa sudah terlaksana cukup baik, indikator kualitas kerja dapat disimpulkan bahwa nasabah BNI Cabang Gowa puas dengan produk, promosi dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, indikator kuantitas menunjukkan bahwa bertransaksi di Bank BNI Cabang Gowa sudah cukup cepat dan baik, indikator ketepatan waktu menunjukkan bahwa pelaksanaan pekerjaan selalu dilakukan secara tepat waktu, kemudian pemanfaatan waktu yang digunakan oleh masing-masing karyawan saat ini sudah tergolong baik, dan indikator efektivitas biaya menunjukkan bahwa karyawan BNI Cabang Gowa sudah cukup efektif dalam memaksimalkan panduan standar waktu bertransaksi dengan nasabah, karyawan di BNI Cabang Gowa selalu cepat tanggap untuk melakukan pengiriman uang atau pun transaksi pembukuan lainnya secara cepat dan akurat. Dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah sudah berjalan cukup baik dalam pemberian kualitas pelayanan kepada nasabah dan dapat dijadikan pedoman dalam setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan. Kondisi ini juga perlu diterapkan oleh PT. Bank Negara Indonesia Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa untuk menarik nasabah sebanyak mungkin. Tetapi bila peningkatan ini tidak diiringi dengan peningkatan kualitas MSDM sebagai pemberti layanan akan mengakibatkan kekecewaan terhadap

layanan yang diterima nasabah. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan layanan kepada nasabah dengan sebaik baiknya. Ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Philip Kotler dalam jurnal (Efnita, 2017) yang menyatakan bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan bagi nasabah yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari produk, nilai pelanggan, nilai personal, nilai mage dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga dan biaya pikiran.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggan akan menghadapi masalah yang kompleks. Pada umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya pada orang lain dan ini akan menyebabkan kerugian dan kegagalan nasabah. Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan jasa adalah kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas pelayanan menjadi topik yang menarik untuk dikaji. Kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan konsumen atas produk yang ditawarkan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan, yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Setiap instansi tentunya mempunyai berbagai tujuan yang hendak dicapainya dimana pencapaian tujuan tersebut tentunya dengan mendayagunakan sumber-sumber daya yang dimilikinya, manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam instansi tersebut mempunyai peran penting dalam pencapaian tujuan instansi. Disamping mewujudkan hasil yang sesuai dengan perencanaan, maka dalam pencapaian tujuan membutuhkan proses supaya dapat berkembang yang disebut dengan manajemen. Manajemen merupakan proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, selain itu manajemen mempunyai makna lain yaitu mengatur.

Menurut George R. Terry dalam Fauzi menyatakan bahwa “manajemen adalah cara pencapaian tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu melalui kegiatan orang lain”. (Fauzi, 2018) dan manajemen adalah suatu ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan) dalam (Susan, 2019).

Berkaitan dengan konsep manajemen sumber daya manusia maka fokus utamanya adalah memberikan kontribusi pada suksesnya organisasi oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja organisasi maka dukungan dari aktivitas manajemen sumber daya manusia sangatlah penting dimana aktivitas tersebut merupakan fungsi operasional manajemen sumber daya manusia.

Dari berbagai pengertian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan pengertian manajemen sumber daya manusia menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik yang semuanya dilaksanakan secara efektif guna pencapaian berbagai tujuan sesuai yang direncanakan dalam suatu instansi.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah (Walidin, Saifullah & Tabrani, 2015: 77) dalam (Fadli, 2021). Data yang didapatkan berupa bentuk informasi melalui tulisan ataupun informasi yang didapatkan dalam bentuk lisan yaitu pelayanan nasabah di PT Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu tipe deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas

mengenai manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Menurut Moh. Nazir (1988) dalam (Rusandi & Muhammad Rusli, 2021), menerangkan bahwa penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku di masyarakat serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut : Teknik wawancara Teknik pengamatan/obsevasi, Teknik dokumentasi, Adapun Langkah yang peneliti gunakan dalam menganalisis data sesuai dengan prosedur dan tahapan-tahapan berikut : Reduksi data, Penyajian data, Penarikan kesimpulan

Triangulasi adalah metodeologis pada penelitian kualitatif yang harus peneliti ketahui. Teknik triangulasi bertujuan meningkatkan kekuatan teoritis, metodeologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi di bagi menjadi tiga yaitu berdasarkan pada sumber, Teknik, dan waktu (Mekarisce, 2020)

3. Hasil Dan Pembahasan

Dalam penelitian kualitatif deskriptif ini peneliti memaparkan temuan penelitian berdasarkan hasil wawancara langsung dengan para informan dalam penelitian menganalisis data di lapangan.

Terkait dengan “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di PT Bank BNI” pada penelitian ini mengkaji Bagaimana manajemen sumber daya manusia di PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dalam mendukung peningkatan pelayanan nasabah. Untuk mengukur bagaimana mendukung peningkatan pelayanan nasabah dilakukan menggunakan teori Afandi melalui 5 indikator berikut :

Hasil penelitian berdasarkan teori Afandi (2018) dapat dilihat melalui penjelasan yang disajikan dibawah ini :

Tugas Kerja

Demi tercapainya tujuan perusahaan maka diperlukan perencanaan yang jelas untuk menuju keberhasilan. Perencanaan tersendiri dibuat dengan tujuan agar semua kegiatan perusahaan tidak keluar dari apa yang telah direncanakan di awal pendirian perusahaan. Untuk mencapai tujuan maka diperlukan kejelasan mengenai apa-apa saja yang harus dilakukan untuk memenuhi perencanaan tersebut. Diantaranya adalah dengan memberikan masing-masing tugas kepada semua pegawai agar mengetahui masing-masing pekerjaannya sehingga dapat mencapai satu tujuan bersama. Pembagian tugas-tugas ini harus dibuat terperinci sehingga apa yang telah direncanakan sebelumnya tidak akan berubah dikemudian hari. Maka dari itu dibutuhkanlah tugas kerja

Hasil Penelitian mengungkapkan bahwa menurut Kotler dan Keller (2016:284) dalam (Suryani & Koranti, 2022), pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator sebagai berikut ; Reliability yakni pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Responsiveness pada dimensi responsiveness adalah kesediaan untuk membantu pengguna layanan, hal ini merujuk kepada ketanggapan dari petugas pelayanan yang akan meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan. Assurance yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat. Hal ini merujuk konsistensi penyelenggara pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Empathy yakni kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan secara individu yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Tangibles adalah fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan petugas pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sarana dan prasarana, serta kemudahan informasi yang bisa didapatkan masyarakat dari fasilitas yang ada.

Hal ini telah sesuai dengan teori Afandi (2018) bahwa tugas kerja dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT Bank BNI Cabang Gowa sudah terlaksana cukup baik dalam pemberian kualitas pelayanan kepada nasabah harus dapat dijadikan pedoman dalam setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan. Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Karena yang dapat merasakan kepuasan yang diperoleh para nasabah itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas pelayanan kecepatan, ketepatan, dan keramahan. Dengan demikian, mereka harus menempatkan konsumen sebagai aset yang sangat berharga.

Satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar perusahaan selalu didekati dan diingat nasabah adalah dengan mengembangkan mutu layanan, antara lain dengan cara : Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, agar mudah untuk mengantisipasinya. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya dan memperlakukan nasabah dengan pola layanan terbaik. Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para nasabah, sehingga korporat bisnis sering kali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat nasabah. Program pelayanan kepada nasabah dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan.

Kualitas Kerja

Kualitas kerja mengacu pada standar atau tingkat keunggulan yang terkait dengan hasil atau kinerja pekerja dalam melaksanakan tugas atau tanggung jawab mereka. Kualitas kerja mencakup berbagai faktor, termasuk akurasi, ketepatan waktu, inovasi, kreativitas, produktivitas,

keandalan, kepatuhan terhadap standar atau prosedur yang ditetapkan, serta kemampuan untuk memecahkan masalah.

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan prinsip-prinsip manajemen kualitas dalam merancang sistem kerja dan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja.

Dari beberapa pernyataan yang sudah dipaparkan dari beberapa informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan nasabah Bank BNI Cabang Gowa ditinjau dari kualitas pelayanan dari proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mewawancarai beberapa nasabah, peneliti menemukan bahwa semua nasabah yang menjadi narasumber mengatakan puas dengan pelayanan Bank BNI Cabang Gowa. Dari penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa nasabah BNI Gowa puas dengan produk, promosi dan pelayanannya.

Hal ini memberikan penjelasan bahwasanya, kualitas kerja yang diterapkan dimata nasabah telah sesuai dengan indikator teori Afandi (2018). Sehingga menunjukkan bahwa memang produk yang ditawarkan, promosi yang digunakan dan pelayanan yang diberikan oleh BNI Cabang Gowa sesuai dengan harapan nasabah. Tujuan pelayanan sendiri adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Sasaran ini di harapkan memberi nilai tambah bagi bank. Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat untuk berhasilnya bank dalam usaha mengumpulkan dana sebanyak-banyak mungkin, penjualan jasa seoptimal mungkin, yang pada akhirnya memperoleh laba semaksimal mungkin. Karena itu semua karyawan atau petugas bank di tuntut harus memiliki sifat ramah tamah, sopan santun, murah senyum dan disertai cekatan dalam melakukan tugas sehingga nasabah merasa tertarik dan puas. Kualitas pelayanan yang baik

akan memberikan dampak yang baik pula bagi Bank karena nasabah akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi Bank.

Kuantitas

Kuantitas adalah seberapa lama seorang karyawan bank berkerja dalam satu hari nya. Kuantitas merupakan jumlah kinerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan. Jumlah kinerja dapat diukur sesuai dengan target ketika perencanaan deskripsi kerja. Sehingga pengukuran kuantitas kinerja akan lebih mudah dilakukan oleh pengelola perusahaan atau organisasi.

Dari semua hasil pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kuantitas jumlah transaksi pada Bank BNI Cabang Gowa cukup banyak setiap harinya terlebih saat tanggal pembayaran gaji dan pajak namun tidak menurunkan kualitas pelayanan pada teller. Pegawai teller mengumpulkan jumlah transaksi hariannya minimal 30 (tiga puluh) transaksi untuk 1 batch dan setiap harinya teller memperoleh minimal 7 (tujuh) batch jadi minimal transaksi teller tersebut mencapai 210 transaksi per hari di luar penggajian.

Hasil wawancara dengan 3 (tiga) orang key informant menunjukkan bahwa bertransaksi di Bank BNI Cabang Gowa sudah cukup cepat dan baik. Berdasarkan kutipan hasil wawancara dari semua informan penelitian disimpulkan bahwa kuantitas transaksi pada Bank BNI Cabang Gowa cukup padat pada tanggal tertentu terutama saat pembayaran pajak dan penggajian karyawan pada nasabah perusahaan. Akan tetapi, walaupun teller biasanya membutuhkan waktu untuk melakukan konfirmasi kepada pihak perusahaan atau perwakilan dari pemilik rekening pada waktu tertentu, namun tetap tidak mengurangi kualitas transaksi di Bank BNI Cabang Gowa. Kemampuan untuk dapat melakukan transaksi cepat dan tepat menjadi kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap karyawan. Kemampuan dapat dilatih setiap hari sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Hal ini telah sesuai dengan teori Afandi (2018) bahwa karyawan di

Bank BNI Cabang Gowa selalu berusaha untuk meningkatkan standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Kuantitas merupakan banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh karyawan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jika pada saat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan serta semakin banyak pekerjaan yang dikerjakan maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Karyawan yang senantiasa berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, menunjukkan tanggung jawab yang sangat besar.

Ketepatan Waktu

Pada ketetapan waktu ini semua aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan. Maka upaya karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu bisa dikatakan optimal atau baik, dari standar yang ditentukan oleh perusahaan. Menurut informan upaya manajemen yang dilakukan perusahaan yaitu dengan memberikan intruksi kerja yang terperinci untuk menghindari kesalahan dalam mengerjakan pekerjaan. Sejalan dengan pernyataan informan yang mengatakan hal demikian, bagi karyawan dengan tingkat pendidikan yang rendah, pemberian intruksi kerja yang terperinci dapat membantu mereka memahami intruksi kerja.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa yang diukur dari ketepatan waktu transaksi di teller adalah menyelesaikan transaksi dengan tepat waktu, tidak terjadi kesalahan dan sesuai dengan standar waktu yang sudah ditentukan dalam menginput transaksi. Ketepatan waktu untuk transaksi perbankan yang ada dapat teller lakukan dengan baik seperti setoran, penarikan, hingga pemindah bukuan.

Berdasarkan kutipan hasil wawancara dengan key informant, dapat disimpulkan bahwa setiap transaksi dapat dengan mudah dilakukan jika karyawan Bank selalu konsisten dalam melakukan alur proses dengan baik. Ketepatan waktu transaksi yang sudah diatur pada Bank BNI Cabang Gowa sangat diperhatikan agar tidak membuat antrian yang terlalu panjang. Meski demikian antrian nasabah tidak mengurangi ketepatan waktu teller

sesuai standar waktu yang sudah di tentukan agar nasabah merasa cepat dan puas bertransaksi di Bank BNI Cabang Gowa.

Hal ini telah sesuai dengan teori Afandi (2018) bahwa ketepatan waktu dalam pelaksanaan pekerjaan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank BNI, Tbk. Cabang Gowa. Dimana hasil penyelesaian pekerjaan sesuai dengan deadline, hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pekerjaan selalu dilakukan secara tepat waktu, karena sudah ada jadwal pelaksanaan kerja yang dibuat oleh masing-masing karyawan dalam menangani pekerjaan. Kemudian pemanfaatan waktu yang digunakan oleh masing-masing karyawan saat ini sudah tergolong baik. Alasannya karena karyawan pada perusahaan PT. Bank BNI Cabang Gowa sudah mampu memanfaatkan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan.

Efektivitas Biaya

Efektivitas biaya adalah tingkat penggunaan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan secara optimal sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, baik sumber daya manusianya, sumber daya teknologi, pemakaian sumber daya bahan bakunya, peralatan, dan juga perlengkapannya.

Dari beberapa pernyataan yang sudah dipaparkan dari beberapa informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan seorang karyawan bank harus dilakukan secara cepat, tepat dan tidak ada kesalahan dalam penginputan. Dalam upaya untuk meningkatkan efektifitas pelayanannya maka setiap karyawan bank harus memahami apa yang menjadi uraian pekerjaan atau tugas utamanya. Saat ini Bank BNI Kantor Cabang Gowa memiliki 3 (tiga) orang teller untuk tetap menjaga efektifitas petugas dari segi transaksi maupun SDM.

Bank BNI Cabang Gowa sudah memiliki layanan yang baik dan biaya yang lebih murah dibandingkan dengan bank pesaing lain namun tetap menjaga tingkat efektifitas pelayanan yang tinggi.

Dari kutipan hasil wawancara semua Key Informant penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan BNI Cabang Gowa sudah cukup efektif dalam memaksimalkan panduan standar waktu bertransaksi dengan nasabah. Karyawan di BNI Cabang Gowa selalu cepat tanggap untuk melakukan pengiriman uang atau pun transaksi pembukuan lainnya secara cepat dan akurat. Artinya bahwa kemampuan yang diberikan oleh karyawan bank dalam hal meningkatkan efektifitas transaksi sangat berpengaruh dalam peran pelayanan terhadap kepuasan nasabah karena selain ada waktu yang sudah ditentukan karyawan bank juga bertanggung jawab dengan hasil inputan yang tidak boleh ada kesalahan.

Hal ini telah sesuai dengan teori Afandi (2018) dimana efektivitas pelayanan Bank BNI Cabang Gowa kepada nasabah dengan tepat sasaran sudah efektif terhadap perkembangan usaha nasabah yang ada, karena pencapaian tujuan terhadap nasabah telah tercapai sesuai kebutuhan dan ketepatan prosedur Bank BNI Gowa sudah dikatakan efektif. Karena, untuk mengatasi adanya kekeliruan terhadap nasabah dalam pengajuan pinjaman kredit. Bank BNI Gowa sudah memberikan solusi yang tepat bagi nasabah dan dapat memberikan layanan dengan tulus. Faktor pendukung dan penghambat merupakan dua variabel yang mempengaruhi seberapa baik pelayanan penyaluran kredit diberikan kepada nasabah. Pemikiran bahwa segala upaya untuk mencapai tujuan harus dilihat sebagai proses menjadi dukungan bagi Bank BNI Gowa.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di paparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan : Dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT Bank BNI Cabang Gowa sudah berjalan cukup baik dalam pemberian kualitas pelayanan kepada nasabah dan dapat dijadikan pedoman dalam setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan. Bahwa nasabah BNI Gowa puas dengan produk, promosi dan pelayanannya. Hal ini menunjukkan bahwa memang produk yang ditawarkan, promosi yang digunakan dan pelayanan

yang diberikan oleh BNI Cabang Gowa sesuai dengan harapan nasabah. Kuantitas transaksi pada Bank BNI Cabang Gowa cukup padat pada tanggal tertentu terutama saat pembayaran pajak dan penggajian karyawan pada nasabah perusahaan. Akan tetapi, walaupun teller biasanya membutuhkan waktu untuk melakukan konfirmasi kepada pihak perusahaan atau perwakilan dari pemilik rekening pada waktu tertentu, namun tetap tidak mengurangi kualitas transaksi di Bank BNI Cabang Gowa. Kemampuan untuk dapat melakukan transaksi cepat dan tepat menjadi kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap karyawan. Kemampuan dapat dilatih setiap hari sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan pekerjaan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank BNI, Tbk.

Referensi

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Annisa. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 6(1), 128–143. <https://doi.org/10.35972/jieb.v6i1.328>
- Aprilia. (2022). Analisis Pelaksanaan Rekrutmen, Seleksi Dan Penempatan Tenaga Kerja Pada Bank Syariah Indonesia Kc Panorama Kota Bengkulu. In *skripsi* (Vol. 2, pp. 1–103). <https://doi.org/10.1080/23322039.2017.14168>
- Barat, H. (2018). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. *Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat*, 1(1), 1–11.
- Barus, N. R. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT Bank Bni Syariah Kc Medan*. [http://eprints.unm.ac.id/10028/1/JURNAL DAVID ROGE YUNIOR.pdf](http://eprints.unm.ac.id/10028/1/JURNAL%20DAVID%20ROGE%20YUNIOR.pdf)
- Dwiyama. (2018). Unsur Manajemen Dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam Di Indonesia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(1), 675–695. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v7i1.312>
- Efnita, T. (2017). Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wedding Organizer. *Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(2), 172–180.

- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fahmi, A. S. R., & Wibowo, T. C. (2020). Perkembangan Teknologi dan Kualitas Pelayanan Nasabah Baitul Maal wa Tamwil Latansa Bogor. *Jurnal Kajian Bisnis*, 28(2), 207–216.
- Fauzi. (2018). *Analisis Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Mengembangkan Kompetensi Pegawai Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Purwakarta*. 1–18.
- Haris Fadila. (2020). Penerapan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Bengkulu. *Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu Bengkulu*, 10(1), 1.
- Kasmir. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu). *Jurnal Investasi*, 5(2), 43–44.
- Kurniati, P. S., & Fidowaty, T. (2017). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kinerja. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 7(2), 191–206.
- Kusuma. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Di SMP Muhammadiyah 2 Way Jepara Lampung Timur*.