

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pendiri Bank Rakyat Indonesia Raden Aria Wirjaatmadja Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan Bank tunggal dengan nama Bank Negara

Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai Bank Umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang kepemilikannya masih 100% ditangan Pemerintah. PT. BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten, yaitu dengan fokus pemberian fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan penyaluran KUK pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 milyar yang meningkat menjadi Rp. 8.231,1 milyar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai dengan bulan September sebesar Rp. 20.466 milyar. Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai Unit Kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi /SPI, 170 Kantor Cabang(Dalam Negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu,

1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Nganjuk merupakan salah satu kantor cabang dari 170 kantor cabang (dalam negeri). PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Nganjuk didirikan pada tahun 1920 bertempat di Jalan Diponegoro No. 20 Nganjuk. Kantor cabang BRI Nganjuk mengalami perpindahan tempat sebanyak tiga kali berpindah. Tempat pertama berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Nganjuk adalah di jalan Diponegoro no. 20 dan untuk tempat kedua bertempat di jalan Supriadi no. 3 yang sekarang menjadi kantor BRI UNIT, kemudian berpindah tempat di jalan Gatot Subroto no. 19 sampai sekarang. BRI di Nganjuk mempunyai 32 unit kerja yang terdiri dari 1 kantor cabang, 1 kantor cabang pembantu dan 30 BRI Unit yang tersebar disetiap kecamatan di Nganjuk.

## **2. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk**

### **a. Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk:**

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

### **b. Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk:**

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek good corporate governance.
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

### **3. Lokasi Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk**

Salah satu unsur yang perlu dipertahankan dalam rangka mendirikan suatu perusahaan adalah pemilihan lokasi perusahaan itu sendiri. Pemilihan lokasi perusahaan harus mendapatkan perhatian yang utama dalam pendirian perusahaan karena pemilihan lokasi yang kurang tepat dapat menimbulkan hambatan-hambatan dalam menjalankan aktivitas perusahaan.

Lokasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk, terletak di Jalan Gatot Subroto No.19, memiliki letak yang sangat strategis, karena letaknya dipinggir jalan dan merupakan jalan utama (jalan raya) dari Surabaya menuju Madiun serta jalan menuju ke arah terminal Nganjuk, sehingga akses transportasi menuju kantor cabang BRI Nganjuk menjadi mudah.

### **4. Fungsi Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk**

Fungsi utama bank dalam suatu perekonomian adalah untuk memobilisasi dana masyarakat, dengan secara tepat dan cepat menyalurkan dana tersebut pada penggunaan atau investasi yang efektif dan efisien. Fungsi seperti itu dapat dikatakan sebagai “aliran darah” bagi perkembangan perekonomian dalam peningkatan standar taraf hidup.

Fungsi lainnya adalah sebagai lembaga penyedia instrumen pembayaran untuk barang dan jasa yang dapat dilakukan secara cepat efisien dan aman. Fungsi ini akan berjalan apabila penjual dan pembeli barang dan jasa meyakini bahwa instrumen yang digunakan untuk pembayaran tersebut akan diterima dan dibayar oleh semua pihak dalam suatu transaksi dan transaksi ikutannya. Tanpa adanya kepercayaan, maka fungsi dimaksud tidak akan berjalan.

#### **5. Tantangan Bank Rakyat Indonesia ke depan berkenaan dengan Nasabah**

Fokus pada perubahan *image* Perusahaan sebagai bank pedesaan menjadi bank yang juga akrab bagi masyarakat urban. Dengan semakin meluasnya wilayah perkotaan dan semakin modernnya pedesaan, maka BRI memandang perlu melakukan transformasi untuk menjangkau konsumen modern yaitu :

- a. Membentuk Divisi Bisnis Konsumen untuk menciptakan produk yang sesuai bagi urban *consumers*. Saat ini pendapatan Divisi Bisnis Konsumen sebagian besar berasal dari *salary-based credit*.
- b. Promosi dan marketing lebih gencar salah satunya adalah “Untung Beliung BRItama” guna mendapatkan *low cost fund* di perkotaan
- c. Menciptakan komunikasi pemasaran yang lebih efektif agar kampanye produk lebih terintegrasi

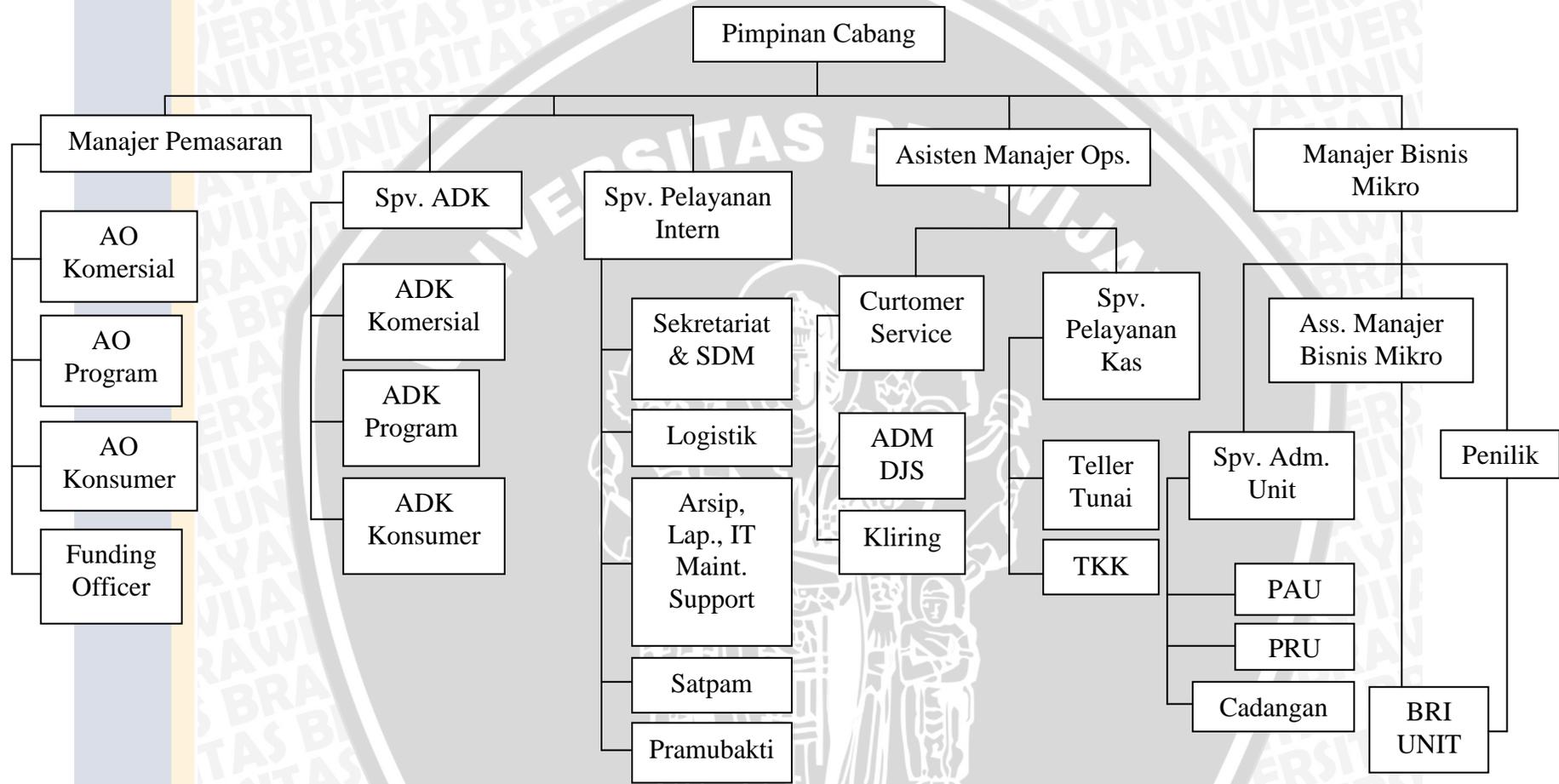
#### **6. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk**

Struktur organisai merupakan kerangka yang menunjukkan segenap tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi, hubungan antara fungsi-fungsi serta wewenang dan tanggung jawab setiap tugas pekerjaan itu. Manfaat struktur organisasi adalah untuk mempermudah proses pencapaian tujuan dan suatu

lembaga, dalam hal ini bank atau perusahaan pada umumnya dan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Pada khususnya. Dengan adanya struktur organisasi ini dapat diketahui asal kesalahan atau penyimpangan di dalam suatu proses kegiatan. Selain itu juga dengan adanya struktur organisasi dapat memberikan ketegasan dalam hal batas wewenang dan tanggung jawab kepada masing-masing pejabat atau orang yang akan ditugaskan ini maka mereka akan dapat menunaikan tugasnya dengan baik. Struktur organisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Nganjuk pada Gambar 1 pada Halaman 70

Keterangan Gambar 1:

1. Spv: Supervisor
2. ADK: Administrasi Kredit
3. IT: Information Technology (Teknologi Informasi)
4. ADM DJS: Administrasi Dana Jasa
5. TKK: Tenaga Kurir Kas
6. PAU: Petugas Administrasi Unit
7. PRU: Petugas Rekonsiliasi Unit



BRI (Persero) Tbk Cabang Nganjuk

Gambar 2 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Nganjuk

Tugas dan wewenang setiap divisi adalah sebagai berikut:

a. Pimpinan Cabang

Tugas dan wewenang Pimpinan Cabang adalah:

- 1) Menyetujui tingkat suku bunga simpanan dan suku bunga kredit sesuai dengan kewenangannya.
- 2) Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi dan mengupayakan pencapaian rencana kerja anggaran (RKA).
- 3) Mengidentifikasi potensi ekonomi di wilayah kerjanya, sehingga dapat mendukung penyusunan pasar sasaran (PS), kriteria nasabah yang dapat diterima (KND) dan rencana pemasaran tahunan (RPT).
- 4) Melakukan pembinaan secara aktif dalam meningkatkan kemampuan pegawai di Kanca, Kancapem dan BRI unit untuk meningkatkan kualitas setiap fungsi, seperti: fungsi marketing, operasional dan support.
- 5) Menjamin ketepatan dan kebenaran pembukuan dan laporan.
- 6) Membina dan mengawasi kegiatan operasional di Kanca, Kancapem dan BRI unit.
- 7) Mengelola dan mengawasi kebutuhan logistik secara efisien.
- 8) Memprakarsai, merekomendasi dan memutuskan kredit (kredit baru, suplai, review kredit, restrukturisasi, dan penyelesaian kredit bermasalah sesuai dengan kewenangannya).

b. Manajer Pemasaran

Tugas dan wewenang Manajer Pemasaran adalah sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi potensi ekonomi di wilayah kerjanya, sehingga dapat mendukung penyusunan pasar sasaran (PS), kriteria nasabah yang dapat diterima (KND) dan rencana pemasaran tahunan (RPT) Kanca.
- 2) Menyusun rencana pemasaran tahunan (RPT) yang menjadi tanggung jawabnya sesuai rencana kerja anggaran (RKA), pasar sasaran (PS) dan kriteria nasabah yang dapat diterima (KND) di kanca.
- 3) Menerapkan proses kredit sesuai dengan kebijakan umum perkreditan (KUP) BRI dan pedoman pelaksanaan kredit (PPK).
- 4) Menjamin kebijakan umum perkreditan (KUP) BRI dan pedoman pelaksanaan kredit (PPK) telah dilaksanakan secara benar dan konsisten untuk tercapainya keuntungan yang semaksimal mungkin dan dengan resiko yang sekecil-kecilnya serta menciptakan pelayanan yang prima.
- 5) Berperan serta secara aktif dalam strategi pengembangan bisnis pelayanan Kanca.
- 6) Melaporkan semua masalah perkreditan kepada Pinca.
- 7) Berperan sebagai anggota tim penyelamat dan penyelesaian kredit bermasalah.
- 8) Melakukan pembinaan dan hubungan baik dengan nasabah penyimpan besar dan nasabah inti kerjasama (NIK).
- 9) Memonitori *Account Officer* (AO) dalam melengkapi dokumen-dokumen kredit yang tertunda.

c. *Account Officer* (AO) Komersial

Tugas dan wewenang AO Komersial adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki wewenang untuk memeriksa kelengkapan dan meminta nasabah untuk melengkapi persyaratan kredit.
- 2) Melakukan pemeriksaan usaha nasabah secara administrasi dan lapangan.
- 3) Memutuskan kredit modal kerja, kredit investasi, kredit ekspor dan kredit impor sesuai dengan wewenang yang diberikan oleh pimpinan cabang.
- 4) Melakukan negosiasi dengan debitur dalam rangka pemberian, penyelamatan dan penyelesaian kredit.

d. *Account Officer* (AO) Konsumer

Tugas dan wewenang AO Konsumer adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki wewenang untuk memeriksa kelengkapan dan meminta nasabah untuk melengkapi persyaratan kredit.
- 2) Memiliki wewenang sebagai pemrakarsa kredit.
- 3) Melakukan pemeriksaan usaha nasabah secara administrasi dan lapangan.
- 4) Memeriksa kelengkapan dan meminta nasabah melengkapi persyaratan kredit konsumtif.
- 5) Melakukan negosiasi dengan debitur dalam rangka pemberian, penyelamatan dan penyelesaian kredit.

e. *Account Officer* (AO) Program

Tugas dan wewenang AO Program adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki wewenang untuk menginventarisasi calon nasabah yang akan dilayani, memprakarsai dan merekomendasikan permohonan kredit yang berbentuk program.

- 2) Menetapkan skala prioritas dalam memecahkan dan menyelesaikan kredit yang timbul melalui koordinasi dengan atasan dan instansi terkait.
- 3) Memiliki wewenang untuk memeriksa kelengkapan dan meminta nasabah untuk melengkapi persyaratan kredit.
- 4) Melakukan pemeriksaan usaha nasabah secara administrasi dan lapangan.

f. *Funding Officer*

Tugas dan wewenang *Funding Officer* adalah sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi sumber dana potensi, baik dana dari perorangan ataupun dana dari perusahaan/instansi.
- 2) Melakukan aktifitas penjualan dengan cara menghubungi, menemui dan menjual.

g. Supervisor Pelayanan Intern

Tugas dan wewenang Supervisor Pelayanan Intern adalah sebagai berikut:

- 1) Menjamin pemenuhan seluruh kebutuhan pelayanan dan kebutuhan operasional intern kanca, kancapem dan BRI Unit.
- 2) Menjamin semua surat masuk dan surat keluar diproses dengan cepat dan tepat waktu.
- 3) Membuat permohonan pengambilan kas dari brankas pada pagi hari dan selama hari berjalan.
- 4) Memeriksa bahwa seluruh kas *teller* telah dihitung pada akhir hari.
- 5) Secara efektif memonitor pelayanan terhadap nasabah.

h. Supervisor Administrasi Kredit (ADK)

Tugas dan wewenang ADK adalah sebagai berikut:

- 1) Menjamin berjalannya kebijakan dan prosedur perkreditan dikantor cabang.
- 2) Mengadakan konsultasi dengan AO untuk kredit yang baru.
- 3) Meng-entry data statis pinjaman dan menyiapkan Intruksi Pencairan Kredit serta menyiapkan surat penolakan bagi kredit nasabah yang ditolak.
- 4) Memelihara berkas-berkas pinjaman dan dokumen kredit dan memelihara register serta dokumen yang berkaitan dengan bidang tugasnya.

i. Asisten Manajer Operasional (AMO)

Tugas dan wewenang AMO adalah sebagai berikut:

- 1) Memastikan bahwa semua pegawai dibawahnya telah siap ditempatnya masing-masing dan melaksanakan *flag operational* (mengaktifkan atau menonaktifkan terminal *user*).
- 2) Mengelola kas Kanca (Rupiah dan Valas).
- 3) Melaksanakan tambahan kas pada awal hari/selama jam pelayanan kas bagi teller dan ATM serta menerima setoran kas dari teller.

j. Supervisor Pelayanan Kas

Tugas dan wewenang Supervisor Pelayanan Kas adalah sebagai berikut:

- 1) Menyiapkan kwitansi tambahan kas dan ATM serta menerima uang dari asisten manajer operasional (AMO).
- 2) Memelihara kas induk dan mengisi kas ATM bersama petugas yang ditunjuk.
- 3) Menerima kwitansi tambahan kas atau setoran kas beserta uangnya dari Kancapem dan BRI Unit yang diterima di Kanca.
- 4) Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima.

- 5) Membukukan setoran kas Teller pada akhir hari.

k. Teller Tunai

Tugas dan wewenang Teller Tunai adalah sebagai berikut:

- 1) Menerima uang dari asisten manajer operasional (AMO).
- 2) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setoran.
- 3) Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima.
- 4) Meminta pengesahan/flat bayar kepada pejabat yang berwenang atas transaksi yang melebihi batas wewenangnya.
- 5) Mengelola dan menyetorkan uang fisik kas baik selama pelayanan kas maupun akhir hari.
- 6) Memelihara register perincian sisa kas.
- 7) Membayarkan biaya-biaya hutang, realisasi kredit dan transaksi lainnya yang kwitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang.

l. Manajer Bisnis Mikro

Tugas dan wewenang Manajer Bisnis Mikro adalah sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi potensi ekonomi diwilayah kerjaan untuk mendukung pencapaian target dan membuat rencana kerja anggaran (RKA) BRI Unit.
- 2) Berperan serta secara aktif dalam strategi pengembangan bisnis dan pelayanan BRI Unit, serta menjalin hubungan secara profesional dengan debitur dan dengan pihak ketiga yang terkait.
- 3) Memastikan bahwa pelayanan dan semua keluhan nasabah atas pelayanan yang diberikan sudah ditindaklanjuti.

- 4) Memastikan semua laporan untuk kepentingan internal dan eksternal telah dibuat sesuai ketentuan dan Melakukan kegiatan pemasaran kredit, dana dan jasa.
- 5) Melaporkan masalah-masalah perkreditan diBRI Unit kepada Pinca.
- 6) Melakukan pembinaan, pengawasan dan monitoring kredit BRI Unit yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari kredit dicairkan sampai dengan kredit dilunasi.

**7. Produk-produk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk**

a. Tabungan BRI Britama

Tabungan Britama adalah salah satu jenis tabungan masyarakat di Bank Rakyat Indonesia yang penyetorannya dapat dilakukan setiap saat serta frekuensi pengambilannya tidak dibatasi sepanjang saldonya mencukupi dan memenuhi syarat-syarat yang ditentukan. Tabungan Britama diperuntukkan bagi perorangan maupun nonperorangan dan dapat dilayani seluruh kanca atau KCP. Nasabah Britama dapat diberikan fasilitas ATM (Anjungan Tunai Mandiri) sesuai permohonan nasabah.

b. Tabungan Kupedes

Kupedes (Kredit Umum Pedesaan) adalah suatu fasilitas kredit yang disediakan oleh BRI unit desa untuk mengembangkan atau meningkatkan usaha kecil yang layak di pedesaan, baik yang telah dibantu dengan fasilitas kredit. Kupedes diutamakan untuk membiayai usaha kecil di pedesaan.

Manfaat Kupedes:

- 1) Mendukung berbagai jenis keperluan pembiayaan semua jenis usaha dengan
- 2) Memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi
- 3) Mendukung pemenuhan kebutuhan konsumtif seperti biaya pendidikan, perbaikan rumah, pembelian kendaraan, dan sebagainya.

c. Deposito BRI

Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.

d. Giro BRI

Giro adalah suatu istilah perbankan untuk suatu cara pembayaran yang hampir merupakan kebalikan dari sistem cek. Suatu cek diberikan kepada pihak penerima pembayaran (*payee*) yang menyimpannya di bank mereka, sedangkan giro diberikan oleh pihak pembayar (*payer*) ke banknya, yang selanjutnya akan mentransfer dana kepada bank pihak penerima, langsung ke akun mereka. Giro BRI merupakan produk simpanan yang mempermudah transaksi bisnis dan keuangan.

e. Tabungan Haji BRI

Tabungan Haji BRI merupakan simpanan yang diperuntukkan bagi nasabah dalam mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) termasuk BPIH Khusus (Haji Plus).

f. KPR BRI

KPR (Kredit Pemilikan Rumah) adalah kredit yang digunakan untuk membeli rumah atau untuk kebutuhan konsumtif lainnya dengan

jaminan/agunan berupa Rumah. Walaupun penggunaannya mirip, KPR berbeda dengan kredit konstruksi dan renovasi.

Angunan yang diperlukan untuk KPR adalah rumah yang akan dibeli itu sendiri untuk KPR Pembelian. Sedangkan untuk KPR Multiguna atau KPR *Refinancing* yang menjadi Agunan adalah Rumah yang sudah dimiliki. Karena masuk dalam kategori Kredit Konsumtif maka peruntukan KPR haruslah untuk kegiatan yang bersifat Konsumtif seperti pembelian rumah, *furniture*, kendaraan bermotor dan tidak diperbolehkan untuk kegiatan yang bersifat produktif seperti pembelian stok barang dagangan, modal kerja dan lain sebagainya.

g. Investasi Rencana Pensiun BRI

Investasi Rencana Pensiun BRI adalah Jaminan kesejahteraan di hari tua yang merupakan dambaan bagi setiap orang, baik bagi mereka yang bekerja disektor formal maupun non formal. Untuk mempersiapkan kesejahteraan di hari tua, Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) BRI kini hadir sebagai pengelola investasi rencana pensiun BRI. DPLK BRI mempersembahkan produk investasi rencana pensiun yang akan mewujudkan investasi bahagia di hari tua. Didukung jaringan kerja yang tersebar di seluruh Indonesia, profesionalisme Manajemen Bank BRI dan infrastruktur Bank BRI yang kuat maka investasi rencana pensiun di DPLK BRI akan memberikan hasil yang optimal bagi Anda dan keluarga.

h. Kredit Multi Guna (KMG) BRI

Kredit MultiGuna (KMG) adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada individu yang memiliki pendapatan atau penghasilan tetap maupun tidak tetap,

yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan konsumtif (*consumptive purpose*) yang tidak dapat dilayani dengan skin Kredit Perumahan (KPR) dan Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) maupun kredit konsumtif lainnya, sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

i. Kredit Usaha Rakyat

Kredit Usaha Rakyat adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada usaha produktif dan layak (*feasible*) namun belum *bankable* dalam bentuk Kredit Modal Kerja atau Kredit Investasi. Sumber dana Kredit Usaha Rakyat berasal dari sepenuhnya dari dana BANK BRI yang dihimpun dari masyarakat (bukan dana pemerintah).

j. *Save Deposit Box* (SDB) BRI

Layanan *Save Deposit Box* adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus dari bahan baja dan ditempatkan dalam ruang khasanah yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api untuk memberikan rasa aman bagi penggunanya. Kondisi ketidakpastian selalu menambah rasa khawatir, terutama menyangkut keamanan barang-barang yang tidak ternilai harganya. Dalam menentukan pilihan untuk tempat penyimpanan yang tepat, tentunya harus memilih tempat yang terpercaya.

Kegunaan *Save Deposit Box*:

1. Untuk menyimpan surat-surat berharga dan surat-surat penting seperti sertifikat-sertifikat, saham, obligasi, surat perjanjian, akte kelahiran, ijazah, dan lain-lain.

2. Untuk menyimpan benda-benda berharga seperti emas, berlian, mutiara, intan, dan lain-lain.

k. *Internet Banking BRI*

*Internet Banking BRI* merupakan fasilitas layanan yang diberikan kepada nasabah untuk melaksanakan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Dengan slogan “akses mudah transaksi aman”. *Internet Banking BRI* adalah suatu cara baru untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan jaringan internet yang memudahkan anda untuk selalu dapat berinteraksi dengan Bank BRI di manapun berada dengan aman dan mudah.

l. *SMS Banking BRI*

*SMS Banking BRI* adalah merupakan salah satu layanan mobile banking melalui sms, yang menawarkan kemudahan dan kenyamanan dalam mendapatkan layanan perbankan BRI. Melalui *SMS Banking BRI* 3300, kapan pun dan dimana pun, Anda bisa melakukan berbagai transaksi dengan aman dan leluasa.

Apapun jenis dan tipe *handphone* dan dengan *provider* kepercayaan yang dipakai, *SMS Banking BRI* akan melayani kebutuhan transaksi perbankan yang anda lakukan. BRI memberikan 2 jenis layanan :

- Berbasis menu, yaitu layanan *SMS Banking* yang menggunakan menu sebagai perintah transaksinya.
- *Plain text*, yaitu layanan *SMS Banking* dengan mengirimkan perintah transaksi yang akan dilakukan ke nomor 3300.

#### m. ATM BRI

ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, mentransfer uang, dan juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa dilayani seorang teller. Setiap pemegang kartu ATM diberikan PIN (*Personal Identification Number*) atau nomor pribadi yang bersifat rahasia untuk keamanan dalam penggunaan ATM. Adapun keuntungan menggunakan kartu ATM yaitu:

- 1) Mudah, tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi atau memperoleh informasi
- 2) Aman, tidak perlu membawa uang tunai untuk melakukan setiap transaksi.
- 3) Fleksibel, transaksi penarikan tunai atau dapat dilakukan pada jaringan local maupun internasional.
- 4) Leluasa, dapat bertransaksi setia meskipun hari libur.

### **B. Gambaran Umum Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 102 orang responden melalui penyebaran kuesioner, diperoleh gambaran sebagai berikut:

#### **1. Jenis Kelamin Responden**

Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel

8 Berikut:

Tabel 8 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
1	Laki – laki	47	46,10
2	Perempuan	55	53,90
	Jumlah	102	100,00

Berdasarkan Tabel 8 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 47 orang responden atau 47%, sedangkan perempuan sebanyak 55 orang responden atau 55%. Berdasarkan data tersebut, maka responden yang paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin Perempuan sebanyak 55 orang responden atau 55%.

## 2. Usia Responden

Gambaran responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 9 berikut:

Tabel 9 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Orang	Persentase
17 - 25 tahun	24	23,53
26 - 34 tahun	18	17,65
35 - 43 tahun	14	13,73
44 - 52 tahun	27	26,47
53 - 60 tahun	16	15,69
61- 70 tahun	3	2,94
Jumlah	102	100,00

Dari 102 orang responden yang diteliti, yang berusia antara 17-25 tahun sebanyak 24 orang responden (23,53%), usia 26-34 tahun sebanyak 18 orang responden (17,65%), usia 35-43 tahun sebanyak 14 orang responden (13,73%), usia 44-52 tahun sebanyak 27 orang responden (26,47%), usia 53-60 tahun

sebanyak 16 orang responden (15,69%), usia 61-70 sebanyak 3 orang responden (2,94%). Berdasarkan data tersebut, maka usia responden yang paling banyak adalah 44 tahun sampai 52 tahun.

### 3. Pendidikan Terakhir Responden

Gambaran responden berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden dapat dilihat pada Tabel 10 Berikut:

Tabel 10 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Orang	Persentase
SD	2	1,96
SMP	7	6,86
SMU	39	38,24
Diploma	12	11,76
Sarjana	41	40,20
Lain-lain	1	0,98
Jumlah	102	100,00

Tabel 10 menunjukkan bahwa yang memiliki pendidikan terakhir SD sebanyak 2 orang responden (1,96%), untuk SMP memiliki pendidikan terakhir sebanyak 7 orang responden (6,86%), sebanyak 39 orang responden (38,24%) SMU, kemudian sebanyak 12 orang responden Diploma, sebanyak 41 orang responden (40,20%) tingkat pendidikan paling banyak adalah sarjana, dan sebanyak 1 orang responden (0,98%) memiliki tingkat pendidikan lain-lain (pasca sarjana).

### 4. Lamanya Responden Menjadi Nasabah

Gambaran responden berdasarkan Lamanya Responden Menjadi Nasabah dapat dilihat pada Tabel 11 Berikut:

Tabel 11 Deskripsi Responden Berdasarkan lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah	Orang	Persentase
1- 3 tahun	29	28,43
4- 6 tahun	32	31,37
7- 9 tahun	19	18,63
10-12 tahun	22	21,57
Jumlah	102	100,00

Berdasarkan Tabel 11, lama menjadi nasabah sebagian besar (31,37%) orang responden menjawab 4-6 tahun. Kemudian 29 orang responden (28,43) menjadi nasabah dengan jangka waktu 1-3 tahun, adapun yang lainnya lama menjadi nasabah 7-9 tahun sebanyak 19 orang responden (18,63%), dan yang menjadi nasabah selama 10-12 tahun sebanyak 22 orang responden (21,57%).

### 5. Pekerjaan Responden

Gambaran responden berdasarkan Pekerjaan Responden Menjadi Pelanggan/Nasabah dapat dilihat pada Tabel 12 Berikut:

Tabel 12 Deskripsi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Orang	Persentase
PNS	32	31,37
TNI/Polri	5	4,90
Swasta	45	44,12
Lain-lain	20	19,61
Jumlah	102	100,00

Berdasarkan Tabel 12, sebanyak 32 orang responden (31,37%) mempunyai pekerjaan sebagai PNS, 5 orang responden (4,90%) sebagai TNI/Polri, responden paling banyak mempunyai pekerjaan yaitu Swasta sebanyak 45 orang responden (44,12%), dan responden yang mempunyai pekerjaan lain-lain sebanyak 20 orang responden (19,61%).

### C. Gambaran Variabel yang Diteliti

#### 1. Distribusi Frekuensi Variabel Manusia ( $X_1$ )

Dalam variabel Manusia terdapat enam *item* pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 13:

Tabel 13 Distribusi Frekuensi Variabel Manusia ( $X_1$ )

Item	5		4		3		2		1		Jumlah	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
X1.1	45	44,12	52	50,98	5	4,90	0	0,00	0	0,00	102	100
X1.2	40	39,22	56	54,90	6	5,88	0	0,00	0	0,00	102	100
X1.3	49	48,04	49	48,04	4	3,92	0	0,00	0	0,00	102	100
X1.4	44	43,14	49	48,04	9	8,82	0	0,00	0	0,00	102	100
X1.5	45	44,12	52	50,98	5	4,90	0	0,00	0	0,00	102	100
X1.6	43	42,16	51	50,00	8	7,84	0	0,00	0	0,00	102	100

Sumber : data primer diolah, lampiran 4

Dari Tabel 13 di atas, arti angka (skor) 5,4,3,2, dan 1 adalah sebagai berikut :

- 5 : Sangat Setuju
- 4 : Setuju
- 3 : Ragu – ragu
- 2. : Tidak Setuju
- 1 : Sangat Tidak Setuju

Pada Tabel 13 dapat diketahui bahwa dari 102 orang responden, terdapat 45 orang responden atau 44,12% yang menyatakan sangat setuju tentang Kemampuan memberikan penjelasan produk inti Bank BRI, yang menyatakan setuju sebanyak 52 orang responden atau 50,98%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 5 orang responden atau 4,90%. Hal ini membuktikan mayoritas nasabah menyatakan setuju akan kemampuan karyawan dalam memberikan penjelasan tentang produk inti Bank Rakyat Indonesia.

Untuk *item* kedua yaitu Kemampuan memberikan penjelasan produk tambahan Bank BRI dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 orang responden atau 39,22%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang responden atau 54,90%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 6 orang responden atau 5,88%. Hal ini membuktikan mayoritas nasabah menyatakan setuju akan kemampuan karyawan dalam memberikan penjelasan tentang produk tambahan Bank Rakyat Indonesia.

Untuk *item* ketiga yaitu Memiliki sikap ramah tamah pada saat melayani nasabah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 49 orang responden atau 48,04%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang responden atau 48,04%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 4 orang responden atau 3,92%. Hal ini nasabah menyatakan sangat setuju dan setuju terhadap sikap ramah tamah yang diberikan karyawan pada saat melayani nasabah.

Untuk *item* keempat yaitu Memiliki sikap cekatan pada saat melayani nasabah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 orang responden atau 43,14%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang responden atau 48,04%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 9 orang responden atau 8,82%. Hal ini mayoritas nasabah menyatakan setuju dengan sikap cekatan yang dimiliki karyawan pada saat melayani nasabah.

Untuk *item* kelima yaitu Kemampuan berkomunikasi yang baik dengan nasabah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 orang responden atau 44,12%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 orang responden atau 50,98%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 5 orang

responden atau 4,90%. Hal ini membuktikan bahwa mayoritas nasabah menyatakan setuju akan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi yang baik untuk pelayanan nasabah.

Untuk *item* keenam yaitu Memiliki sikap yang baik untuk bekerjasama dengan nasabah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 orang responden atau 42,16%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang responden atau 50,0%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 8 orang responden atau 7,84%. Hal ini menyatakan bahwa mayoritas nasabah setuju dengan karyawan yang memiliki sikap baik untuk bekerjasama dengan nasabah.

## 2. Distribusi Frekuensi Variabel Proses ( $X_2$ )

Dalam variabel Proses terdapat kesebelas *item* pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 14:

Tabel 14 Distribusi Frekuensi Variabel Proses ( $X_2$ )

Item	5		4		3		2		1		Jumlah	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
X2.1	50	49,02	47	46,08	5	4,90	0	0,00	0	0,00	102	100
X2.2	43	42,16	54	52,94	5	4,90	0	0,00	0	0,00	102	100
X2.3	53	51,96	46	45,10	3	2,94	0	0,00	0	0,00	102	100
X2.4	43	42,16	52	50,98	6	5,88	1	0,98	0	0,00	102	100
X2.5	45	44,12	43	42,16	13	12,75	1	0,98	0	0,00	102	100
X2.6	41	40,20	54	52,94	7	6,86	0	0,00	0	0,00	102	100
X2.7	39	38,24	51	50,00	11	10,78	1	0,98	0	0,00	102	100
X2.8	37	36,27	51	50,00	12	11,76	2	1,96	0	0,00	102	100
X2.9	51	50,00	36	35,29	12	11,76	3	2,94	0	0,00	102	100
X2.10	42	41,18	52	50,98	6	5,88	2	1,96	0	0,00	102	100
X2.11	48	47,06	46	45,10	7	6,86	1	0,98	0	0,00	102	100

Sumber : data primer diolah, lampiran 4

Dari Tabel 14 di atas, arti angka (skor) 5,4,3,2, dan 1 adalah sebagai berikut :

5 : Sangat Setuju

- 4 : Setuju
- 3 : Ragu – ragu
2. : Tidak Setuju
- 1 : Sangat Tidak Setuju

Pada Tabel 14 dapat diketahui bahwa dari 102 orang responden, terdapat 50 orang responden atau 49,02% yang menyatakan sangat setuju tentang Karyawan mampu memberikan pelayanan secara cepat, yang menyatakan setuju sebanyak 47 orang responden atau 46,08%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 5 orang responden atau 4,90%. Hal ini membuktikan bahwa mayoritas nasabah sangat setuju dengan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah.

Untuk *item* kedua yaitu Pengisian formulir untuk nasabah dijelaskan secara lengkap dan rinci dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 orang responden atau 42,16%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 orang responden atau 52,94%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 5 orang responden atau 4,90%. Hal ini membuktikan bahwa untuk pengisian formulir dijelaskan secara lengkap dan rinci yang disetujui oleh para orang responden yaitu nasabah Bank Rakyat Indonesia.

Untuk *item* ketiga yaitu Karyawan mampu mengarahkan ke bagian yang dibutuhkan nasabah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 53 orang responden atau 51,96%, yang menyatakan setuju sebanyak 46 orang responden atau 45,10%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 3 orang responden atau 2,94%. Hal ini membuktikan mayoritas nasabah sangat setuju dengan kemampuan karyawan mengarahkan ke bagian yang dibutuhkan nasabah.

Untuk *item* keempat yaitu Kemampuan mengatasi keluhan nasabah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 orang responden atau 42,16%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 orang responden atau 50,98%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 6 orang responden atau 5,88%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,98%. Hal ini membuktikan bahwa mayoritas nasabah setuju dengan karyawan yang cepat dalam menanggapi keluhan dari nasabah.

Untuk *item* kelima yaitu Kemampuan memberikan solusi kepada nasabah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 orang responden atau 44,12%, yang menyatakan setuju sebanyak 43 orang responden atau 42,16%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 13 orang responden atau 12,75%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,98%. Hal ini menyatakan bahwa mayoritas nasabah sangat setuju dengan karyawan yang dapat memberikan solusi dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah.

Untuk *item* keenam yaitu Karyawan menyediakan pengadaan barang yang merupakan fasilitas nasabah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 orang responden atau 40,20%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 orang responden atau 52,94%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 7 orang responden atau 6,86%. Hal ini menyatakan bahwa mayoritas nasabah setuju dengan penyediaan pengadaan barang yang merupakan fasilitas nasabah.

Untuk *item* ketujuh yaitu Karyawan menyediakan pelayanan penyimpanan surat-surat dan barang berharga nasabah dapat diketahui bahwa responden yang

menyatakan sangat setuju sebanyak 39 orang responden atau 38,24%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang responden atau 50,0%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 orang responden atau 10,78%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,98%. Hal ini membuktikan bahwa mayoritas nasabah setuju dengan karyawan yang menyediakan pelayanan untuk surat-surat dan barang yang berharga dari nasabah.

Untuk *item* kedelapan yaitu Karyawan mengecek nominal yang akan ditransaksikan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 orang responden atau 36,27%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang responden atau 50,0%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 12 orang responden atau 11,76%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang responden atau 1,96%. Hal ini membuktikan mayoritas nasabah setuju bahwa adanya komunikasi antara karyawan dengan nasabah mengenai nominal yang akan ditransaksika kepada nasabah.

Untuk *item* kesembilan yaitu Karyawan mengecek validasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 51 orang responden atau 50,0%, yang menyatakan setuju sebanyak 36 orang responden atau 35,29%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 12 orang responden atau 11,76%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang responden atau 2,94%. Hal ini menyatakan bahwa sebagian besar nasabah sangat setuju dengan karyawan yang melakukan pengecekan validasi terhadap transaksi yang telah dilakukan oleh nasabah.

Untuk *item* kesepuluh yaitu Karyawan mampu menjelaskan mengenai biaya-biaya administrasi yang dikenakan kepada nasabah dapat diketahui bahwa

responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 orang responden atau 41,18%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 orang responden atau 50,98%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 6 orang responden atau 5,88%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang responden atau 1,96%. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar nasabah setuju dengan kemampuan karyawan yang menjelaskan mengenai biaya-biaya administrasi yang dikenakan kepada nasabah.

Untuk *item* kesebelas yaitu Karyawan menjelaskan mengenai tidak adanya biaya administrasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 48 orang responden atau 47,06%, yang menyatakan setuju sebanyak 46 orang responden atau 45,10%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 7 orang responden atau 6,86%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,98%. Hal ini menyatakan kemampuan karyawan dalam menjelaskan mengenai tidak ada biaya administrasi sangat disetujui oleh nasabah.

### 3. Distribusi Frekuensi Variabel Teknologi ( $X_3$ )

Dalam variabel Teknologi terdapat tiga *item* pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 15:

Tabel 15 Distribusi Frekuensi Variabel Teknologi ( $X_3$ )

Item	5		4		3		2		1		Jumlah	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
X3.1	46	45,10	44	43,14	10	9,80	2	1,96	0	0,00	102	100
X3.2	40	39,22	54	52,94	8	7,84	0	0,00	0	0,00	102	100
X3.3	56	54,90	35	34,31	10	9,80	1	0,98	0	0,00	102	100

Sumber : data primer diolah, lampiran 4

Dari Tabel 15 di atas, arti angka (skor) 5,4,3,2, dan 1 adalah sebagai berikut :

- 5 : Sangat Setuju
- 4 : Setuju
- 3 : Ragu – ragu
2. : Tidak Setuju
- 1 : Sangat Tidak Setuju

Pada Tabel 15 dapat diketahui bahwa dari 102 orang responden, terdapat 46 orang responden atau 45,10% yang menyatakan sangat setuju tentang Penggunaan ATM yang memudahkan, yang menyatakan setuju sebanyak 44 orang responden atau 43.14%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 10 orang responden atau 9,80%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang responden atau 1,96%. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya penggunaan ATM sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Untuk *item* kedua yaitu Adanya fasilitas *e-banking* dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 orang responden atau 39,22%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 orang responden atau 52,94%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 8 orang responden atau 7,84%. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju dengan adanya fasilitas *e-banking* yang ada di Bank BRI.

Untuk *item* ketiga yaitu Adanya mesin antrian untuk pelayanan nasabah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 56 orang responden atau 54,90%, yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang responden atau 34,31%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 10 orang responden atau 9,80%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,98%. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar nasabah sangat setuju dengan adanya mesin antrian untuk pengambilan nomor antrian.

#### 4. Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y)

Dalam variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah terdapat tiga *item* pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 16:

Tabel 16 Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Y1	44	43,14	43	42,16	14	13,73	1	0,98	0	0,00	102	100
Y2	36	35,29	51	50,00	14	13,73	1	0,98	0	0,00	102	100
Y3	44	43,14	42	41,18	15	14,71	1	0,98	0	0,00	102	100

Sumber : data primer diolah, lampiran 4

Dari Tabel 16 di atas, arti angka (skor) 5,4,3,2, dan 1 adalah sebagai berikut :

- 5 : Sangat Setuju
- 4 : Setuju
- 3 : Ragu – ragu
- 2 : Tidak Setuju
- 1 : Sangat Tidak Setuju

Pada Tabel 16 dapat diketahui bahwa dari 102 orang responden, terdapat 44 responden atau 43,14% yang menyatakan sangat setuju tentang Nasabah akan mempercayakan masalah keuangan kepada Bank BRI, yang menyatakan setuju sebanyak 43 orang responden atau 42,16%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 14 orang responden atau 13,73%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,98%. Hal ini membuktikan bahwa nasabah sangat setuju untuk mempercayakan masalah keuangan kepada Bank BRI.

Untuk *item* kedua yaitu Keinginan untuk terus menjadi nasabah Bank BRI dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36

orang responden atau 35,29%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang responden atau 50,0%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 14 orang responden atau 13,73%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,98%. Hal ini menyatakan bahwa nasabah setuju untuk memiliki keinginan terus menjadi nasabah Bank BRI.

Untuk *item* ketiga yaitu Kinerja lebih baik daripada harapan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 orang responden atau 43,14%, yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang responden atau 41,18%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 15 orang responden atau 14,71%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,98%. Hal ini berarti nasabah sangat setuju dalam menilai kinerja yang diberikan Bank BRI lebih baik daripada harapan.

#### **D. Asumsi-Asumsi Klasik Regresi**

Asumsi-asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linier berganda. Setelah diadakan perhitungan regresi berganda melalui alat bantu SPSS for Windows, diadakan pengujian uji asumsi klasik regresi. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut :

##### **1. Uji Normalitas**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis yang digunakan :

$H_0$  : residual tersebar normal

$H_a$  : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > 0,05 maka  $H_0$  diterima yang artinya normalitas terpenuhi.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 17

Tabel 17 Hasil Uji Normalitas

Jalur	Kolmogorov-Smirnov	Sig.
X terhadap Y	0,901	0,392

Sumber: data primer diolah, lampiran 5

Dari hasil perhitungan didapat nilai **sig.** sebesar 0.392 (dapat dilihat pada Tabel 17) atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan  $H_0$  diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

## 2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi ini untuk mengetahui korelasi antara sisaan yang diurutkan menurut waktu (seperti dalam deret waktu) atau ruang (seperti dalam data *cross section*). Dalam konteks regresi, model regresi linier klasik mengasumsikan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam sisaan ( $\epsilon_i$ ). Hal ini memperlihatkan bahwa model klasik mengasumsikan bahwa unsur sisaan yang berhubungan dengan pengamatan tidak dipengaruhi oleh sisaan yang berhubungan dengan pengamatan lain yang mana pun

Uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW-test). Hipotesis yang melandasi pengujian adalah:

$H_0 : \rho = 0$  (tidak terdapat autokorelasi di antara sisaan)

$H_1 : \rho \neq 0$  (terdapat autokorelasi di antara sisaan)

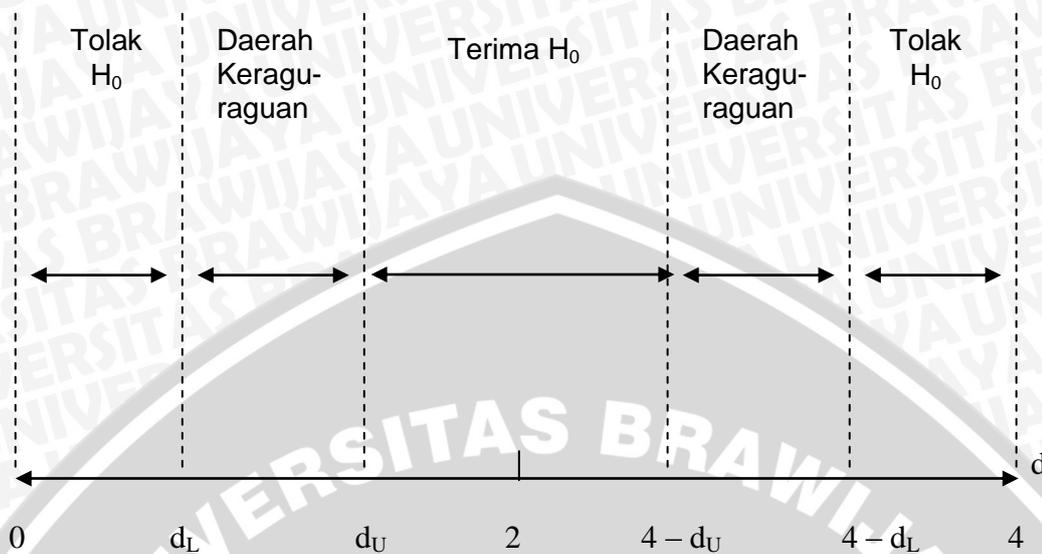
Statistik Durbin-Watson yang dirumuskan oleh statistik  $d$ , yaitu:

$$d = \frac{\sum (e_t - e_{t-1})^2}{\sum e^2}$$

Banyak pengamatan pada pembilang statistik  $d$  adalah  $n - 1$  karena satu pengamatan hilang dalam mendapatkan perbedaan yang berurutan.

Prosedur uji Durbin-Watson adalah sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan Metode Kuadrat Terkecil (MKT) biasa, hitung koefisien regresi, kemudian tentukan  $e_t$ .
2. Dengan menggunakan rumus di atas hitung statistik  $d$
3. Berdasarkan banyaknya pengamatan dan peubah penjelas tentukan nilai-nilai kritis  $d_L$  dan  $d_U$ .
4. Terapkan kaidah keputusan:
  - a. Jika  $d < d_L$  atau  $d > (4 - d_L)$ , maka  $H_0$  ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi terhadap sisaan.
  - b. Jika  $d_U < d < (4 - d_U)$ , maka  $H_0$  diterima, berarti tidak terdapat autokorelasi antar sisaan.
  - c. Namun jika  $d_L < d < d_U$  atau  $(4 - d_U) < d < (4 - d_L)$ , maka uji Durbin-Watson tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti (*inconclusive*). Untuk nilai-nilai ini, tidak dapat (pada suatu tingkat signifikansi tertentu) disimpulkan ada tidaknya autokorelasi di antara faktor-faktor gangguan.



Keterangan:

$d_U$  = Durbin-Watson Upper (batas atas dari tabel Durbin-Watson)

$d_L$  = Durbin-Watson Lower (batas bawah dari tabel Durbin-Watson)

Dari tabel Durbin-Watson untuk  $n = 102$  dan  $k = 3$  (adalah banyaknya variabel bebas) diketahui nilai  $d_U$  sebesar 1.736 dan  $4 - d_U$  sebesar 2.264. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 18

Tabel 18 : Hasil Uji Autokorelasi

N	=	102
Durbin-Watson	=	1,996

Sumber: data primer diolah, lampiran 5

Dari Tabel 18 diketahui nilai uji Durbin Watson sebesar 1,996 yang terletak antara 1.736 dan 2.264, maka dapat disimpulkan bahwa asumsi tidak terdapat autokorelasi telah terpenuhi.

### 3. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang

sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai *Tolerance* yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai *tolerance*  $< 0,1$  maka terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 19.

Tabel 19 : Hasil Uji Multikolinieritas

Hubungan	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
$X_1 - Y$	0,692	1,455	Non Multikolinieritas
$X_2 - Y$	0,701	1,427	Non Multikolinieritas
$X_3 - Y$	0,809	1,235	Non Multikolinieritas

Sumber: data primer diolah, lampiran 5

Berdasarkan Tabel 19, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

- *Tolerance* untuk Manusia adalah 0,692
- *Tolerance* untuk proses adalah 0,701
- *Tolerance* untuk Teknologi adalah 0,809

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai *tolerance*  $> 0,1$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

Uji multikolinieritas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan angka 10. Jika nilai VIF  $> 10$  maka terjadi multikolinieritas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas :

- VIF untuk Manusia adalah 1,445
- VIF untuk Proses adalah 1,427
- VIF untuk Teknologi adalah 1,235

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinieritas dapat terpenuhi.

#### 4. Uji Heterokedastisitas

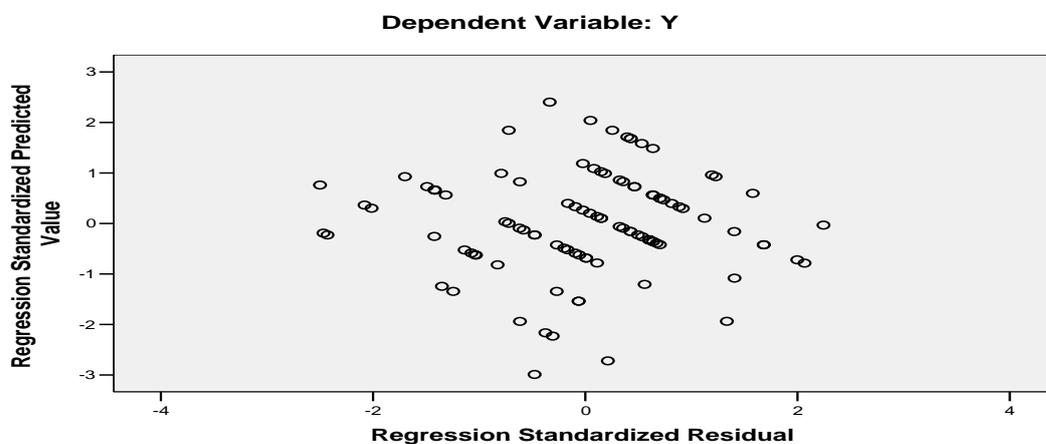
Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji *scatter plot*. Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

$H_0$  : ragam sisaan homogen

$H_a$  : ragam sisaan tidak homogen

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Tabel 20

Tabel 20 Uji Heteroskedastisitas  
**Scatterplot**



Sumber: Data primer diolah, lampiran 5

Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

Dengan terpenuhi seluruh asumsi klasik regresi di atas maka dapat dikatakan model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sudah layak atau tepat. Sehingga dapat diambil interpretasi dari hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan.

#### **E. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Manusia ( $X_1$ ), Proses ( $X_2$ ), Teknologi ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat yaitu Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y).

##### **1. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas, yaitu Manusia ( $X_1$ ), Proses ( $X_2$ ), Teknologi ( $X_3$ ) dengan variabel terikat, Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y). Dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows ver 16.0* didapat model regresi seperti pada Tabel 17 :

Tabel 21 Rekapitulasi Analisis Regresi Linier Berganda antara Variabel

Variabel		Koefisien B	Koefisien Beta	t	Sig. t	Keterangan terhadap Ho
Terikat	Bebas					
Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y)	Manusia (X <sub>1</sub> )	0,285	0,344	4,164	0,000	Ditolak
	Proses (X <sub>2</sub> )	0,107	0,216	2,627	0,010	Ditolak
	Teknologi (X <sub>3</sub> )	0,394	0,370	4,841	0,000	Ditolak
Konstanta		-4,987		-2,752	0,007	
R	= 0,732	df regresi	= 3			
R Square	= 0,536	df residual	= 98			
Adjusted R Square	= 0,522					
F hitung	= 37,801					
Signifikansi F	= 0,000					
N	= 102					

Sumber : Data Primer diolah, Lampiran 6

Perhitungan dilakukan dengan cara membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  maka menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama atau simultan variabel bebas yang terdiri dari Manusia (X<sub>1</sub>), Proses (X<sub>2</sub>), dan Teknologi (X<sub>3</sub>). Berdasarkan tabel 17 diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 37,801 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,697 dengan probabilitas kesalahan sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Jadi  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $37,801 > 2,697$ ) sehingga Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y)) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Manusia (X<sub>1</sub>), Proses (X<sub>2</sub>), dan Teknologi (X<sub>3</sub>)).

Besarnya dukungan variabel bebas, Manusia (X<sub>1</sub>), Proses (X<sub>2</sub>), dan Teknologi (X<sub>3</sub>) terdapat variabel tidak bebas (terikat) yaitu Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y) dapat dilihat dari analisis pada Tabel 17 diperoleh hasil *Adjusted R Square* sebesar 0,522. Artinya bahwa 52,2% variabel Tingkat

Kepuasan Pelanggan/Nasabah akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Manusia ( $X_1$ ), Proses ( $X_2$ ), dan Teknologi ( $X_3$ ). Sedangkan sisanya 47,8% variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu Manusia, Proses, dan Teknologi dengan variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0.732, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu Manusia ( $X_1$ ), Proses ( $X_2$ ), dan Teknologi ( $X_3$ ) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8. Hubungan antara variabel bebas yaitu Manusia ( $X_1$ ), Proses ( $X_2$ ), dan Teknologi ( $X_3$ ) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah bersifat positif, artinya jika variabel bebas semakin ditingkatkan maka Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah juga akan mengalami peningkatan.

Dengan demikian kontribusi yang diberikan oleh variabel-variabel *Customer Relationship Management* (Pengelolaan Hubungan Pelanggan) cukup kuat, artinya Kepuasan Pelanggan/Nasabah dapat terwujud dengan memperhatikan variabel-variabel dalam *Customer Relationship Management* (Pengelolaan Hubungan Pelanggan). Selanjutnya dari analisis tersebut dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -4,987 + 0,285 X_1 + 0,107 X_2 + 0,394 X_3$$

Adapun interpretasi dari persamaan tersebut adalah :

- a. Nilai  $a = -4,987$

Nilai konstanta ini menunjukkan bahwa apabila tidak ada variabel Manusia Manusia ( $X_1$ ), Proses ( $X_2$ ), dan Teknologi ( $X_3$ ) maka nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah ( $Y$ ) sebesar  $-4,987$  ( $X_1, X_2, X_3 = 0$ )

- b. Nilai  $b_1 = 0,285$

Koefisien regresi variabel Manusia ( $X_1$ ) tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel Manusia ( $X_1$ ) meningkat satu satuan, maka Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah ( $Y$ ) akan meningkat sebesar  $0,285$  satuan dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan.

- c. Nilai  $b_2 = 0,107$

Koefisien regresi variabel Proses ( $X_2$ ) tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel Proses ( $X_2$ ) meningkat satu satuan, maka Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah ( $Y$ ) akan meningkat sebesar  $0,107$  satuan, dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan.

- d. Nilai  $b_3 = 0,394$

Koefisien regresi variabel Teknologi ( $X_3$ ) tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel Teknologi ( $X_3$ ) meningkat satu satuan, maka Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah ( $Y$ ) akan meningkat sebesar  $0,394$  satuan, dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan.

## 2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian, setelah data terkumpul dan diolah. Kegunaan utamanya adalah untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

### 1). Hipotesis I (F test / Simultan)

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

$H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

Berdasarkan Tabel 17 nilai F hitung sebesar 37,801. Sedangkan  $F_{tabel}$  ( $\alpha = 0.05$  ; db regresi = 3 : db residual = 98) adalah sebesar 2,697. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $37,801 > 2,697$  maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Manusia ( $X_1$ ), Proses ( $X_2$ ), dan Teknologi ( $X_3$ )).

### 2). Hipotesis II (t test / Parsial)

t test digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Dapat juga dikatakan jika

$t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  maka hasilnya signifikan dan berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sedangkan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  maka hasilnya tidak signifikan dan berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil dari uji t dapat dilihat pada Tabel 17 didapatkan hasil sebagai berikut :

- t test antara  $X_1$  (Manusia) dengan Y (Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah) menunjukkan  $t_{hitung} = 4,164$ . Sedangkan  $t_{tabel}$  ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 98) adalah sebesar 1,984. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,164 > 1,984$  maka pengaruh  $X_1$  (Manusia) terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Manusia atau dengan meningkatkan Manusia maka Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah akan mengalami peningkatan secara nyata.
- t test antara  $X_2$  (Proses) dengan Y (Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah) menunjukkan  $t_{hitung} = 2,627$ . Sedangkan  $t_{tabel}$  ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 98) adalah sebesar 1,984. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,627 > 1,984$  maka pengaruh  $X_2$  (Proses) terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Proses atau dengan meningkatkan Proses maka Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah akan mengalami peningkatan secara nyata.
- t test antara  $X_3$  (Teknologi) terhadap Y (Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah) menunjukkan  $t_{hitung} = 4,841$ . Sedangkan  $t_{tabel}$  ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 98) adalah sebesar 1,984. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,841 > 1,984$  maka pengaruh  $X_2$  (Teknologi) terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa

Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Teknologi atau dengan meningkatkan Teknologi maka Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah akan mengalami peningkatan secara nyata.

Dari hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah secara simultan dan parsial. Dan dari sini dapat diketahui bahwa ketiga variabel bebas tersebut yang dominan pengaruhnya terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah adalah Teknologi karena memiliki nilai koefisien beta dan  $t$  hitung paling besar.

## F. Pembahasan

Hasil dari analisis regresi dalam penelitian ini diketahui bahwa variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y) adalah variabel Teknologi ( $X_3$ ). Hal tersebut diketahui dari nilai koefisien regresi B yang paling besar dari variabel lainnya, yaitu 0,394, dengan nilai  $t_{hitung}$  4,841 dan sig. Penelitian

$0,000 < \alpha 0,05$ . Pembahasan untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

### 1. Variabel Manusia ( $X_1$ )

Variabel Manusia ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y) yang artinya pada variabel Manusia meliputi pengetahuan pada karyawan, sikap kerja karyawan dan keterampilan karyawan, maka Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah akan meningkat.

Hal ini sesuai dengan pemikiran yang dikemukakan oleh Hamidin (2008:31) mengatakan bahwa dalam mengimplementasikan sebuah strategi *Customer Relationship Management* (Pengelolaan Hubungan Pelanggan) diperlukan adanya orang-orang yang profesional (kualifikasi memadai) yang tidak saja mengerti bagaimana menghadapi pelanggan tetapi juga mengerti cara menggunakan teknologi, proses yang didesain dengan baik dan, teknologi yang memadai.

Pemikiran yang dikemukakan oleh Buttle (2007:70) yang perlu diperhatikan dalam Manusia adalah keterampilan meliputi karyawan yang terampil dalam mengajak kerjasama dengan pelanggan. Yang kedua, pengetahuan meliputi kemampuan karyawan dalam memberikan penjelasan tentang produk-produk pada bank tersebut dan kemampuan karyawan dalam memberikan penjelasan tentang jasa bank, selanjutnya adalah sikap meliputi sikap ramah tamah pada saat melayani nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Marliyana (2003) yaitu aplikasi *Customer Relationship Management* (Pengelolaan Hubungan Pelanggan) yang telah diterapkan dinyatakan baik, dan untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang optimal maka hendaknya memperbaiki kepuasan nasabah pada item yang dinilai kurang baik oleh nasabah, dengan meningkatkan pelayanan agar kepuasan nasabah dapat terwujud secara optimal.

## 2. Variabel Proses ( $X_2$ )

Variabel Proses ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y) dengan alasan karena Proses yang dihadapi Pelanggan/Nasabah memberikan nilai positif yaitu suatu kenyamanan dan kesan

yang tek terlupakan, hal ini dapat meningkatkan Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah.

Alasan-alasan tersebut sesuai dengan pemikiran Menurut Buttle (2007:70) proses adalah kondisi pendukung bagi penyampaian *Customer Relationship Management* (Pengelolaan Hubungan Pelanggan), di mana proses perlu dirancang dan dioperasikan sehingga mereka berkontribusi bagi penciptaan nilai atau tidak merusak nilai yang telah diciptakan kepada pelanggan.

### 3. Variabel Teknologi ( $X_3$ )

Variabel Teknologi ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y) karena teknologi adalah alat penunjang dalam melengkapi nilai tambah dalam Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah. Menurut pendapat Siahaan (2008:83), dengan adanya teknologi komputerisasi (*information technology*), maka penerapan *Customer Relationship Management* (Pengelolaan Hubungan Pelanggan) menjadi hal yang sangat penting. Hal ini dikarenakan berbagai data pelanggan, berbagai karakteristik dan perilaku pelanggan bisa disimpan dalam suatu *database*.

Teknologi pada suatu program ini yang terus-menerus, hubungan Kepuasan Pelanggan harus terus dipelihara. Gunanya adalah untuk membantu mempercepat dan mengoptimalkan faktor Manusia dan Proses dalam aktivitas *Customer Relationship Management* (Pengelolaan Hubungan Pelanggan) sehari-hari. Seperti adanya penggunaan ATM yang memudahkan Nasabah dalam bertransaksi, adanya fasilitas *e-banking* dan juga adanya mesin antrian pengambilan nomor untuk nasabah.