

INTISARI

Perbankan saat ini harus bersaing dengan ketat agar dapat tetap eksis dan memperoleh tanggapan yang memuaskan dari pelanggan. Khususnya untuk produk simpanan, yang sekarang sudah memasuki era penggunaan teknologi modern, paling tidak harus dapat memberikan pelayanan yang cepat, aman dan akurat. Untuk memberikan kepuasan tersebut, pada tahun 1999 Bank Rakyat Indonesia mengeluarkan produk simpanan unggulan BritAma yang merupakan produk pengganti tabungan Tabanasbri.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis lima dimensi kualitas jasa yang terdiri dari keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap serta atribut-atribut tabungan BritAma terhadap kepuasan menabung di Bank Rakyat Indonesia. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang penabung BritaAma di Kantor Cabang BRI Fatmawati Jakarta.

Dari hasil analisis dan pembahasan diperoleh indikasi bahwa keandalan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap serta atribut-atribut tabungan BritAma telah mampu memberikan kepuasan kepada penabungnya. Akan tetapi dimensi jaminan ternyata masih kurang memberikan kepuasan sehingga perlu segera mendapat perhatian serius dari Bank Rakyat Indonesia. Profesionalisme pekerja perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dalam menyampaikan keunggulan yang dimiliki oleh produk tabungan BritAma.

Kata kunci: keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, daya tanggap, atribut-atribut BritAma, kepuasan penabung.

ABSTRACT

Nowadays, any bank has to compete fiercely in order to sustain its business and preserving its customers. To be more specific, in saving instruments which are technology driven, for example, banks are expected to provide faster service yet secure and accurate. In response to these challenges, in 1999, Bank Rakyat Indonesia launched its new saving product, named BritAma, as replacement of one of its old saving products, Tabanasbri.

This research was aimed to analyze five dimensions of service quality (i.e. reliability, security, physical evidence, empathy and response) and other attributes of BritAma in regard to customer satisfaction of having a saving account at Bank Rakyat Indonesia. Data were gathered through questionnaires to 100 of BritAma savers at Fatmawati Branch Office Jakarta.

The research indicated that reliability, physical evidence, empathy and response as well other attributes of BritAma contributed to its customer satisfaction. Security, however, as research suggested, demonstrated low influence and, therefore, did not demand significant immediate actions. In contrast, professionalism of employees needed to be improved to boost the service quality and demonstrate the advantages of having BritAma.

Key words: reliability, security, physical evidence, empathy, response, attributes of BritAma, customer satisfaction.