

## PENGARUH PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) PADA BANK BRI KC. KENDAL

SEPTIAN NAZHIF PUTRANSYAH

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta  
e-mail: [20311295@students.uii.ac.id](mailto:20311295@students.uii.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh peningkatan kualitas layanan terhadap *Service Level Agreement* (SLA) pada bank BRI KC. KENDAL. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini terdiri dari sampel 50 responden nasabah Bank BRI KC. Kendal. Sumber dan data dalam penelitian ini diperoleh secara langsung Bank BRI KC. Kendal, dengan sumber data yang digunakan peneliti adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner, pengumpulan dokumen perusahaan, dan observasi. Analisis data menggunakan dari hasil penelitian yang melibatkan penelitian lapangan serta penelitian kepustakaan. Hasil penelitian ini peningkatan kualitas layanan Kantor Wilayah BRI KC Kendal dalam memproses komplain nasabah dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan telah menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam kecepatan penyelesaian komplain dan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Dampak dari peningkatan *Service Level Agreement* (SLA) terhadap kualitas pelayanan adalah peningkatan efisiensi, keandalan, dan *responsivitas* layanan. Dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang lebih ketat, BRI KC Kendal cenderung lebih fokus pada pemenuhan standar yang telah ditetapkan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** *Service Level Agreement*, Kualitas Layanan, BANK

### ABSTRACT

This research aims to determine the effect of improving service quality on the *Service Level Agreement* (SLA) at BRI KC bank. KENDAL. This research uses a qualitative approach method. The subjects of this research consisted of a sample of 50 BRI KC Bank customer respondents. Kendal. The sources and data in this research were obtained directly from Bank BRI KC. Kendal, the data sources used by researchers are primary data sources and secondary data sources. Data collection techniques use questionnaires, collection of company documents, and observation. Data analysis uses research results involving field research and library research. The results of this research, improving the service quality of the BRI KC Kendal Regional Office in processing customer complaints with a predetermined *Service Level Agreement* (SLA), has resulted in a significant increase in the speed of complaint resolution and a high level of customer satisfaction. The impact of increasing the *Service Level Agreement* (SLA) on service quality is increasing service efficiency, reliability and responsiveness. With a stricter *Service Level Agreement* (SLA), BRI KC Kendal tends to focus more on fulfilling predetermined standards, which in turn increases customer satisfaction and overall company reputation.

**Keywords:** *Service Level Agreement*, Service Quality, BANK

### PENDAHULUAN

Perekonomian Indonesia mengalami perkembangan yang pesat dalam sektor perbankan. Hal tersebut dapat dirasakan secara langsung oleh *stakeholder* maupun *shareholder*, di mana bank merubah beberapa layanan perbankannya. Perubahan tidak terjadi hanya pada beberapa negara saja, akan tetapi telah menyebar ke seluruh negara di dunia. Menurut Rohman (2023),

perbankan membantu meningkatkan investasi dan pertumbuhan ekonomi melalui penyaluran kredit. Dalam hal ini, perbankan memainkan peran penting dalam membantu membiayai usaha-usaha kecil dan menengah, yang merupakan sumber daya ekonomi penting bagi Indonesia. Di Indonesia sendiri terdapat banyak jenis bank, dari bank milik swasta, negara, hingga bank asing. Sehingga di industri perbankan terjadi persaingan yang kuat guna mempertahankan kelangsungan bisnis bank.

Dalam dunia perbankan, kepercayaan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting. Salah satu cara menjaga kepercayaan tersebut adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas layanan dapat dilihat melalui tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan kembali layanan perbankan. Kepuasan pelanggan dalam memanfaatkan layanan atau produk yang disediakan dapat menjadi saran bagi manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki mutu layanan yang diberikan. Kualitas juga merupakan faktor keberhasilan perusahaan karena kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh positif bagi pelanggan.

Menurut Tjiptono dalam Ayu (2018), pelayanan bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap). Perusahaan perbankan tentunya tidak hanya melakukan pelayanan untuk menghimpun dan menyalurkan dana, namun juga melayani keluhan dari para nasabahnya. Dalam menangani keluhan nasabah, terdapat adanya perjanjian antara nasabah dengan perusahaan yang disebut dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang mana merupakan suatu dokumen kontrak antara perusahaan dengan nasabah yang berisikan tentang kesepakatan waktu penyelesaian pengaduan atau masalah yang diajukan oleh nasabah.

*Service level agreement* (SLA) adalah ketetapan yang disepakati pada sebuah perusahaan yang merupakan standar kualitas atas pelayanan yang dinyatakan dengan waktu dari proses awal hingga selesai (Hadiwijaya, 2022). Umumnya semakin cepat *service level agreement* (SLA) berarti semakin sedikit pejabat yang memberikan approval atau persetujuan di dalam suatu organisasi. *Service Level Agreement* (SLA) juga didefinisikan sebagai komitmen resmi antara penyedia layanan dan pelanggan. Hal ini mencakup aspek-aspek tertentu seperti kualitas layanan, ketersediaan, dan tanggung jawab yang disepakati oleh kedua belah pihak.

Salah satu perusahaan perbankan yang menerapkan *Service Level Agreement* (SLA) adalah Bank Rakyat Indonesia KC Kendal yang sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI tahun 2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah pada Bab III tentang penanganan dan penyelesaian pengaduan, Pasal 10 ayat (1) berbunyi “*Bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan tertulis*”. Dilanjutkan pada pasal 10 ayat (2) yang berbunyi “*Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Bank dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja*”.

Penerapan *Service Level Agreement* (SLA) pada BRI KC Kendal sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. BRI KC Kendal menerapkan 20 hari dengan memberikan perpanjangan selama 40 hari *Service Level Agreement* (SLA). Walaupun demikian, masih terdapat beberapa masalah tentang pelayanan keluhan nasabah. Permasalahan tersebut seperti penyelesaian keluhan yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Hal ini terjadi karena terdapat beberapa nasabah yang sulit dihubungi oleh pihak bank, sehingga jika terdapat data yang dibutuhkan untuk penyelesaian masalah kurang, maka proses penyelesaian keluhan tidak dapat dilanjutkan oleh pihak bank.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan, Pasal 10 ayat (9) menyatakan bahwa "Jika terdapat kekurangan

Copyright (c) 2024 KNOWLEDGE : Jurnal Inovasi Hasil Penelitian dan Pengembangan

dokumen pengaduan yang mengindikasikan sengketa sebagaimana disebutkan dalam ayat (4) huruf g, Otoritas Jasa Keuangan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melengkapi dokumen dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan". Berdasarkan POJK tersebut, bank atau unit kerja memiliki hak untuk meminta data tambahan yang diperlukan kepada nasabah guna kelancaran proses penyelesaian pengaduan. Namun demikian, meskipun telah berupaya menghubungi nasabah secara berkala tetap tidak mendapat respons, hal ini dapat memengaruhi efektivitas kinerja layanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin mengkaji ulang penerapan layanan terhadap pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) yang akan diuraikan dalam penelitian dengan judul “**Pengaruh Peningkatan Kualitas Layanan terhadap *Service Level Agreement* (SLA) pada Bank BRI KC Kendal**”

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini terdiri dari sampel 50 responden nasabah Bank BRI KC. Kendal. Sumber dan data dalam penelitian ini diperoleh secara langsung Bank BRI KC. Kendal, dengan sumber data yang digunakan peneliti adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner, pengumpulan dokumen perusahaan, dan observasi. Analisis data menggunakan dari hasil penelitian yang melibatkan penelitian lapangan serta penelitian kepustakaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### 1. Kualitas Layanan di Bank BRI KC. Kendal

Menurut peraturan yang ditetapkan oleh Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Republik Indonesia, Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah KC. Kendal, sebagai bagian dari Perusahaan Bank Rakyat Indonesia, tunduk pada ketentuan dan peraturan yang berlaku. Hal ini dijelaskan oleh pihak divisi layanan bahwa pengaduan atau komplain yang diajukan oleh nasabah akan diproses dalam waktu maksimal 20 hari kerja sesuai dengan ketentuan POJK dan Peraturan Bank Indonesia. Oleh karena itu, *Service Level Agreement* (SLA) ditetapkan selama 20 hari.

Penerapan *Service Level Agreement* (SLA) harus mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku. Dalam menangani pengaduan atau komplain dari nasabah, tidak hanya penting untuk memproses dan menyelesaikan pengaduan tersebut, tetapi juga penting bagi bank untuk memiliki pihak yang bertanggung jawab dalam menerapkan *Service Level Agreement* (SLA). Penerapan peraturan dan ketentuan *Service Level Agreement* (SLA) melibatkan berbagai pihak yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam menjalankan *Service Level Agreement* (SLA).

Divisi *Service and Contact Center* (SCC) dan Unit Kerja Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah KC. Kendal yang menangani pengaduan bertanggung jawab atas penerapan *Service Level Agreement* (SLA). Kantor pusat bank memiliki bagian *Service Department* yang bertugas, dan juga terdapat bagian lain seperti Divisi *Customer Resolutions Centric* (CRC) yang bertanggung jawab memeriksa semua transaksi nasabah serta Divisi *Fraud Banking Investigation* (FBI) yang bertugas menyelidiki tindakan penipuan yang terjadi.

Penerapan *Service Level Agreement* (SLA) di Bank Rakyat Indonesia dilengkapi dengan standar operasional prosedur yang bertujuan untuk memudahkan pelaksanaan kerja dan menjaga kestabilan operasional perusahaan. Salah satu aspek penting dari penerapan *Service Level Agreement* (SLA) ini adalah penanganan keluhan nasabah. Dalam menangani keluhan atau pengaduan, Bank Rakyat Indonesia memiliki prosedur yang harus diikuti secara ketat.

Proses penanganan keluhan tidak boleh dilakukan sembarangan dan harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Tujuannya adalah untuk membimbing pihak terkait dalam menangani keluhan nasabah sesuai aturan yang berlaku dan memperhatikan dampak yang mungkin timbul jika keluhan tidak ditangani dengan baik.

Dalam menindaklanjuti komplain atau pengaduan nasabah adalah langkah penting bagi perusahaan, terutama dalam industri perbankan di mana kepercayaan dan kepuasan pelanggan sangat penting. Berikut adalah beberapa langkah umum yang diambil oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Wilayah KC. Kendal dalam menangani komplain atau pengaduan nasabah:

1) Menerima Pengaduan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Wilayah KC. Kendal menerima pengaduan masalah secara langsung di kantor. Selain itu, tersedia saluran resmi bagi nasabah melalui aplikasi BRICare. Aplikasi ini menyediakan platform untuk mengajukan keluhan atau pertanyaan kepada layanan pelanggan BRI. Nasabah dapat melaporkan masalah atau memberikan umpan balik langsung melalui aplikasi tersebut. BRICare bertujuan untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih nyaman dan efisien bagi nasabah BRI, memungkinkan akses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat seluler.

2) Penelitian dan Investigasi

Tim yang ditugaskan akan menyelidiki komplain atau pengaduan dengan cermat. Hal ini dilakukan dengan cara mencari semua informasi yang diperlukan dan berkomunikasi dengan nasabah secara langsung jika perlu.

3) Penyelesaian

Setelah penyelidikan selesai, penyelesaian harus dicari. Biasanya berupa penjelasan kepada nasabah, penyesuaian akun, atau tindakan lain yang sesuai dengan masalah yang dihadapi.

4) Komunikasi Kembali kepada Nasabah

Penting untuk berkomunikasi kembali kepada nasabah setelah penyelidikan selesai dan solusi ditawarkan. Nasabah harus diberitahu tentang langkah-langkah yang telah diambil untuk menangani komplain mereka.

5) Pelacakan dan Evaluasi

Setelah penyelesaian, penting untuk melacak komplain tersebut untuk memastikan bahwa nasabah puas dengan penyelesaian yang ditawarkan. Ini juga memberikan kesempatan bagi bank untuk mengevaluasi proses kinerja bank dan mencari cara untuk meningkatkan layanan di masa depan.

6) Peningkatan Proses

Jika ada pola tertentu dalam komplain yang muncul secara berkala, bank harus mempertimbangkan untuk memperbarui atau meningkatkan proses agar masalah tersebut tidak terulang di masa depan.

7) Transparansi dan Edukasi

Bank harus transparan dalam menangani komplain dan memberikan edukasi kepada nasabah tentang cara mengajukan pengaduan, apa yang di harapkan dari proses tersebut, dan hak-hak nasabah.

8) Pemantauan dan Pelaporan

Bank secara teratur memantau dan melaporkan jumlah dan jenis komplain yang diterima serta bagaimana cara menanganinya. Ini membantu bank untuk tetap bertanggung jawab dan memberikan gambaran yang jelas tentang kepuasan nasabah.

**2. Dampak kualitas layanan terhadap *Service Level Agreement* (SLA) pada bank BRI KC. Kendal.**

Analisis data secara deskriptif ini menjelaskan hasil pengolahan data variabel yang diperoleh dari 50 responden. Nilai rata-rata masing-masing variabel yang menggambarkan penilaian rata-rata responden terhadap masing-masing variabel ditentukan berdasarkan interval kelas berikut :

$$Interval = \frac{Nilai\ Tertinggi - Nilai\ Terendah}{Lebar\ Kelas}$$

$$Interval = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan hasil interval kelas 0,80, maka selanjutnya distribusi frekuensi dapat dikelompokkan sebagai berikut :

**Tabel 1. Interval Kelas**

| Interval    | Kategori          |
|-------------|-------------------|
| 1,00 – 1,80 | Sangat Tidak Baik |
| 1,81 – 2,60 | Tidak Baik        |
| 2,61 – 3,40 | Cukup             |
| 3,41 – 4,20 | Baik              |
| 4,21 – 5,00 | Sangat Baik       |

Sumber: Interval Kelas

### 3. Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi

Untuk mengetahui kategori dari item kualitas layanan berdasarkan tiap-tiap dimensi yang berjumlah 5 (lima) dimensi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

#### 1) Dimensi *Tangible*

Pada dimensi *tangible* terdapat 5 (lima) item yang dapat dikelompokkan berdasarkan skor dan kategori tiap-tiap item sebagai berikut:

**Tabel 2. Skor Rata-Rata Item Dimensi *Tangible***

| No | Item                                               | Rerata     | Kategori           |
|----|----------------------------------------------------|------------|--------------------|
| 1  | Tampilan serta interior Bank BRI KC Kendal menarik | 4.46       | Sangat Baik        |
| 2  | Bank BRI KC Kendal bersih dan rapi                 | 4.6        | Sangat Baik        |
| 3  | Penampilan karyawan menarik                        | 4.64       | Sangat Baik        |
| 4  | Peralatan yang digunakan mendukung pelayanan       | 4.38       | Sangat Baik        |
| 5  | Area parkir luas                                   | 4.44       | Sangat Baik        |
|    | <b>Rerata</b>                                      | <b>4.5</b> | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan item pernyataan dimensi *tangible* yang terdiri dari 5 item pernyataan memiliki rata-rata sebesar 4,5 sehingga dalam interval kelas termasuk dalam kategori 4,21 – 5,00 yang menunjukkan rata-rata responden memberikan nilai “sangat baik” pada kualitas layanan dimensi *tangible*.

Hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan penelitian dari Ramadhan dan Riyadi (2019) yang menunjukkan bahwa aspek-aspek *tangible* seperti fasilitas fisik, penampilan karyawan, dan alat bantu pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap layanan yang diberikan. Secara lebih rinci, penelitian ini

mengungkapkan bahwa kualitas fasilitas yang bersih dan nyaman, penampilan profesional dari karyawan, serta kelengkapan dan kemutakhiran peralatan pendukung, semuanya berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan nasabah cenderung menilai kualitas layanan secara keseluruhan berdasarkan indikator-indikator *tangible* tersebut, yang mudah diamati dan dievaluasi secara langsung.

Dengan demikian, penyedia layanan perlu mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk pemeliharaan fasilitas fisik, pelatihan karyawan untuk menjaga penampilan profesional, serta pembaruan peralatan secara berkala. Upaya-upaya tersebut tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan citra dan reputasi perusahaan secara keseluruhan.

2) Dimensi *Reliable*

Pada dimensi *reliable* terdapat 5 (lima) item yang dapat dikelompokkan berdasarkan skor dan kategori tiap-tiap item sebagai berikut:

**Tabel 3. Skor Rata-Rata Item Dimensi Reliable**

| No | Item                                                                      | Rerata     | Kategori           |
|----|---------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|
| 1  | Pegawai bank memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah          | 4.3        | Sangat Baik        |
| 2  | Pegawai bank mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi oleh nasabah       | 4.2        | Baik               |
| 3  | Proses transaksi di bank BRI KC Kendal berlangsung cepat                  | 4.2        | Baik               |
| 4  | Bank BRI KC Kendal sedikit melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan | 4.4        | Sangat Baik        |
|    | <b>Rerata</b>                                                             | <b>4.3</b> | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan menjelaskan item pernyataan dimensi *reliable* yang terdiri dari 4 item pernyataan memiliki rata-rata sebesar 4,3 sehingga dalam interval kelas termasuk dalam kategori 4,21 – 5,00 yang menunjukkan rata-rata responden memberikan nilai “sangat baik” pada kualitas layanan dimensi *reliable*.

Hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan penelitian dari Asyfiya & Fariza (2024) di mana kualitas pelayanan *reliable* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya, nasabah merasa lebih puas ketika mereka dapat mengandalkan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi.

Keandalan pelayanan mencakup kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Ketepatan waktu berkaitan dengan penyampaian layanan tepat waktu sesuai dengan harapan nasabah, sementara konsistensi melibatkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pengalaman layanan. Dengan memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan *reliable*, perusahaan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga membangun reputasi sebagai penyedia layanan yang dapat diandalkan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada loyalitas nasabah dan keuntungan jangka panjang yang serupa setiap kali nasabah berinteraksi dengan perusahaan.

3) Dimensi *Responsiveness*

Pada dimensi *responsiveness* terdapat 7 (tujuh) item yang dapat dikelompokkan berdasarkan skor dan kategori tiap-tiap item sebagai berikut:

**Tabel 4. Skor Rata-Rata Item Dimensi Responsiveness**

| No | Item                                                                     | Rerata     | Kategori    |
|----|--------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 1  | Pegawai bank terampil dalam menangani nasabah                            | 4.4        | Baik        |
| 2  | Pegawai bank membuat nasabah merasa aman selama bertransaksi             | 4.42       | Sangat Baik |
| 3  | Pegawai bank membuat nasabah merasa percaya selama bertransaksi          | 4.42       | Sangat Baik |
| 4  | Pegawai bank secara konsisten melayani nasabah dengan sopan dan santun   | 4.62       | Sangat Baik |
| 5  | Pegawai bank memberikan informasi secara jelas                           | 4.54       | Sangat Baik |
| 6  | Pegawai bank memberikan informasi yang mudah dipahami                    | 4.62       | Sangat Baik |
| 7  | Keamanan nasabah saat melakukan transaksi di Bank BRI KC Kendal ini baik | 4.44       | Sangat Baik |
|    | <b>Rerata</b>                                                            | <b>4.5</b> | <b>Baik</b> |

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4. di atas menunjukkan menjelaskan item pernyataan dimensi *responsiveness* yang terdiri dari 7 item pernyataan memiliki rata-rata sebesar 4,3 sehingga dalam interval kelas termasuk dalam kategori 4,21 – 5,00 yang menunjukkan rata-rata responden memberikan nilai “sangat baik” pada kualitas layanan dimensi *responsiveness*.

Hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan penelitian dari Asgustina et al. (2022) di mana kualitas pelayanan *reliable* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa keandalan layanan yang mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah. Ketika nasabah merasakan bahwa layanan yang diberikan selalu memenuhi harapan mereka tanpa adanya kesalahan atau penundaan, mereka cenderung merasa lebih puas dan percaya terhadap penyedia layanan tersebut.

Dalam konteks ini, keandalan berarti nasabah dapat bergantung pada perusahaan untuk memenuhi janji-janji layanan secara konsisten. Misalnya, jika perusahaan menjanjikan waktu pengiriman yang tepat, ketersediaan produk atau layanan, serta responsivitas terhadap pertanyaan dan keluhan, maka nasabah yang merasakan konsistensi dalam pemenuhan janji-janji ini akan lebih puas. Keandalan juga mencerminkan profesionalisme dan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah.

#### 4) Dimensi *Assurance*

Pada dimensi *assurance* terdapat 7 (tujuh) item yang dapat dikelompokkan berdasarkan skor dan kategori tiap-tiap item sebagai berikut:

**Tabel 5. Skor Rata-Rata Item Dimensi Assurance**

| No | Item                                                           | Rerata | Kategori    |
|----|----------------------------------------------------------------|--------|-------------|
| 1  | Pegawai bank bersedia membantu menyelesaikan kesulitan nasabah | 4.32   | Sangat Baik |

| No | Item                                                                                        | Rerata      | Kategori           |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|
| 2  | Pegawai bank dapat mengatakan dengan pasti kapan pelayanan yang dibutuhkan dapat terlaksana | 4.26        | Sangat Baik        |
| 3  | Pegawai bank mampu melayani nasabah dengan cepat                                            | 4.26        | Sangat Baik        |
| 4  | Pegawai bank memberikan pelayanan dengan cepat                                              | 4.24        | Sangat Baik        |
| 5  | Pegawai bank tidak pernah terlalu sibuk untuk merespons                                     | 4.32        | Sangat Baik        |
|    | <b>Rerata</b>                                                                               | <b>4.28</b> | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan menjelaskan item pernyataan dimensi *assurance* yang terdiri dari 5 item pernyataan memiliki rata-rata sebesar 4,28 sehingga dalam interval kelas termasuk dalam kategori 4,21 – 5,00 yang menunjukkan rata-rata responden memberikan nilai “sangat baik” pada kualitas layanan dimensi *assurance*.

Hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan penelitian dari Asyfiya & Fariza (2024) dimana kualitas pelayanan *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Institusi atau perusahaan perlu memberikan jaminan kepada konsumen agar mereka merasa aman dan percaya terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Dengan memberikan kepastian ini, perusahaan dapat mengurangi kekhawatiran konsumen dan meningkatkan kepercayaan mereka.

Jaminan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya meningkatkan kepercayaan konsumen, tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap perusahaan. Ketika konsumen merasa bahwa mereka dapat mengandalkan perusahaan untuk memberikan informasi yang akurat, responsif terhadap pertanyaan atau keluhan, dan menunjukkan sikap yang ramah dan profesional, mereka lebih cenderung untuk tetap setia dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Selain itu, jaminan pelayanan yang baik juga dapat berfungsi sebagai diferensiasi kompetitif, membantu perusahaan untuk menonjol di pasar yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, perusahaan perlu secara proaktif memastikan bahwa semua karyawan dilatih untuk memberikan tingkat layanan yang tinggi dan membangun sistem yang memungkinkan mereka untuk terus mengawasi dan meningkatkan jaminan pelayanan kepada konsumen.

#### 5) Dimensi *Empathy*

Pada dimensi *empathy* terdapat 7 (tujuh) item yang dapat dikelompokkan berdasarkan skor dan kategori tiap-tiap item sebagai berikut:

**Tabel 6. Skor Rata-Rata Item Dimensi *Empathy***

| No | Item                                                                        | Rerata | Kategori    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|
| 1  | Pegawai bank dapat menciptakan komunikasi yang baik dengan pelanggan        | 4.46   | Sangat Baik |
| 2  | Pegawai bank memberikan perhatian personal kepada nasabah                   | 4.32   | Sangat Baik |
| 3  | Pegawai bank dapat merespons dengan baik apa yang menjadi keluhan pelanggan | 4.52   | Sangat Baik |

|   |                                                        |             |                    |
|---|--------------------------------------------------------|-------------|--------------------|
| 4 | Pegawai bank mengutamakan kepentingan nasabah          | 4.44        | Sangat Baik        |
| 5 | Jam pelayanan bank ini sesuai dengan kebutuhan nasabah | 4.38        | Sangat Baik        |
|   | <b>Rerata</b>                                          | <b>4.42</b> | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 6. di atas menunjukkan menjelaskan item pernyataan dimensi *empathy* yang terdiri dari 5 item pernyataan memiliki rata-rata sebesar 4,42 sehingga dalam interval kelas termasuk dalam kategori 4,21 – 5,00 yang menunjukkan rata-rata responden memberikan nilai “sangat baik” pada kualitas layanan dimensi *empathy*.

Hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan penelitian dari D’Ornay (2021) mengatakan bahwa dimensi *empathy* memberikan pengaruh sebesar 67,24% terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan untuk memahami dan merespons kebutuhan serta perasaan nasabah secara individual memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan mereka. Dimensi *empathy* mencakup sikap peduli, perhatian yang tulus, serta kemampuan karyawan untuk menempatkan diri mereka pada posisi nasabah. Ketika nasabah merasa diperlakukan dengan empati, mereka merasa dihargai dan diperhatikan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka secara signifikan.

Oleh karena itu, perusahaan perlu mengintegrasikan pendekatan yang berfokus pada empati dalam setiap aspek pelayanan, mulai dari interaksi langsung dengan nasabah hingga kebijakan dan prosedur perusahaan. Pelatihan karyawan untuk mengembangkan keterampilan empati dan menciptakan budaya organisasi yang menghargai setiap individu juga merupakan langkah penting dalam mencapai hal ini. Dengan meningkatkan dimensi *empathy* dalam pelayanan, perusahaan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga membangun hubungan yang lebih erat dan positif dengan mereka.

#### 4. Kesesuaian Layanan Bank BRI KC Kendal dengan *Service Level Agreement* (SLA)

Jawaban responden atas pertanyaan “Apakah nasabah pernah mengalami ketidaksesuaian antara layanan yang diterima dengan apa yang dijanjikan dalam *Service Level Agreement* (SLA)?” dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7. Kesesuaian Layanan Dalam Memproses Komplain**

| No. | Jawaban           | Jumlah | Persentase |
|-----|-------------------|--------|------------|
| 1   | Ya, Kadang-kadang | 6      | 12%        |
| 2   | Tidak Pernah      | 44     | 88%        |

Sumber: Hasil Kuesioner Responden

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa mayoritas nasabah, yaitu sebanyak 88%, mengalami ketidaksesuaian antara layanan yang mereka terima dengan apa yang dijanjikan dalam *Service Level Agreement* (SLA). Hal ini mengindikasikan bahwa ada ketidakselarasan antara harapan yang dijanjikan oleh bank dalam *Service Level Agreement* (SLA). dan realitas pelayanan yang diterima oleh nasabah.

Sementara itu, sebesar 12% nasabah telah mengalami kesesuaian antara layanan yang mereka terima dengan apa yang dijanjikan dalam *Service Level Agreement* (SLA). Artinya, sebagian kecil nasabah merasa bahwa layanan yang diterima sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dalam *Service Level Agreement* (SLA). Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat ruang untuk perbaikan dalam memenuhi komitmen *Service Level Agreement* (SLA) agar lebih konsisten dengan harapan dan kebutuhan nasabah.

##### 1) Kecepatan Layanan Bank BRI KC Kendal

Jawaban responden atas pertanyaan “Jika anda pernah mengalami ketidaksesuaian, seberapa cepat Bank BRI KC Kendal menyelesaikan masalah tersebut sesuai dengan ketentuan dalam *Service Level Agreement (SLA)*?” dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8. Kecepatan Layanan Bank BRI KC Kendal**

| No. | Jawaban      | Jumlah | Persentase |
|-----|--------------|--------|------------|
| 1   | Agak Lambat  | 1      | 2%         |
| 2   | Cukup Cepat  | 43     | 90%        |
| 3   | Sangat Cepat | 6      | 8%         |

Sumber: Hasil Kuesioner Responden

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa kecepatan pelayanan Bank BRI KC Kendal sebagian besar (90%) menganggapnya cukup cepat dan sebagian kecil (8%) menganggapnya sangat cepat. Namun, ada sedikit bagian (2%) nasabah yang masih menganggap pelayanan agak lambat. Secara keseluruhan, hasilnya cukup positif karena mayoritas nasabah merasa puas dengan kecepatan pelayanan bank tersebut.

Secara umum, kecepatan kinerja karyawan dalam menangani permasalahan nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti jumlah karyawan yang tersedia, kompleksitas permasalahan, sistem dan proses internal yang telah ditetapkan, serta tingkat pelatihan dan dukungan yang diberikan kepada karyawan.

## 2) Kepuasan Nasabah Bank BRI KC Kendal

Jawaban responden atas pertanyaan tentang kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh pihak Bank BRI KC Kendal dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 9. Kepuasan Nasabah Bank BRI KC Kendal**

| No. | Jawaban     | Jumlah | Persentase |
|-----|-------------|--------|------------|
| 1   | Puas        | 40     | 80%        |
| 2   | Sangat Puas | 10     | 20%        |

Sumber: Hasil Kuesioner Responden

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa dengan 80% nasabah BRI KC Kendal merasa puas dan 20% merasa sangat puas, gambaran nasabah tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan oleh bank. Nasabah yang merasa puas mungkin menganggap bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi atau melebihi harapan mereka, sementara nasabah yang merasa sangat puas mungkin telah mengalami pengalaman yang sangat memuaskan dan mungkin telah melihat nilai tambah yang signifikan dari layanan tersebut.

Nasabah BRI KC Kendal ini mencerminkan tingkat kepercayaan yang kuat dari nasabah terhadap bank dan kepuasan mereka terhadap berbagai aspek layanan, seperti kecepatan pelayanan, keamanan, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan secara keseluruhan. Hal ini bisa menjadi indikator positif bagi bank tentang kualitas layanan yang mereka berikan dan hubungan yang baik antara bank dan nasabah.

## 3) Dampak yang Ditimbulkan oleh Peningkatan *Service Level Agreement (SLA)* Terhadap Kualitas Pelayanan

Peningkatan *Service Level Agreement (SLA)* dapat memiliki beberapa dampak terhadap kualitas layanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang (KC) Kendal. Berikut beberapa dampak yang terjadi:

1. Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Dengan adanya *Service Level Agreement* (SLA) yang lebih ketat, BRI Kantor Cabang Kendal akan fokus lebih besar pada memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini bisa menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan karena layanan menjadi lebih andal dan responsif.

#### 2. Penyempurnaan Proses Operasional

Untuk memenuhi *Service Level Agreement* (SLA) yang lebih tinggi, BRI Kantor Cabang Kendal mungkin akan melakukan evaluasi dan penyesuaian terhadap proses operasional. Ini bisa mencakup peningkatan dalam efisiensi dan efektivitas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

#### 3. Peningkatan Kinerja Karyawan

*Service Level Agreement* (SLA) yang ditingkatkan akan memerlukan upaya lebih dari karyawan BRI Kantor Cabang Kendal. Untuk memenuhi target *Service Level Agreement* (SLA), karyawan akan dihadapkan pada tantangan yang lebih besar, tetapi juga dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka dan mencapai standar yang ditetapkan.

#### 4. Peningkatan Pengelolaan Risiko

Dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang lebih ketat, BRI Kantor Cabang Kendal mungkin akan lebih berhati-hati dalam mengelola risiko yang terkait dengan penyediaan layanan. Ini bisa termasuk identifikasi risiko potensial yang dapat mengganggu pemenuhan *Service Level Agreement* (SLA) dan mengambil langkah-langkah untuk mengurangi risiko tersebut.

#### 5. Penyediaan Layanan yang Lebih Konsisten

*Service Level Agreement* (SLA) yang diperkuat dapat membantu BRI Kantor Cabang Kendal untuk memberikan layanan yang lebih konsisten kepada pelanggan. Dengan mengikuti standar yang ditetapkan dalam *Service Level Agreement* (SLA), pelanggan dapat mengharapkan tingkat layanan yang sama setiap kali mereka berinteraksi dengan cabang tersebut.

## KESIMPULAN

Peningkatan kualitas layanan Kantor Wilayah BRI KC Kendal dalam memproses komplain nasabah dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan telah menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam kecepatan penyelesaian komplain dan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Dampak dari peningkatan *Service Level Agreement* (SLA) terhadap kualitas pelayanan adalah peningkatan efisiensi, keandalan, dan *responsivitas* layanan. Dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang lebih ketat, BRI KC Kendal cenderung lebih fokus pada pemenuhan standar yang telah ditetapkan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, C., Pranata, S. and Lukita, C. (2022) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BEDASARKAN DIMENSI TERRA (TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, DAN ASSURANCE) PADA PD. BPR ASTANAJAPURA CABANG CIREBON SELATAN', *Jurnal Digit*, 12(1), p. 67. Available at: <https://doi.org/10.51920/jd.v12i1.218>.
- Alaan, Y. (2016) 'Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung', *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2). Available at: <https://doi.org/10.28932/jmm.v15i2.18>.

- Amin, N.F., Garancang, S. and Abunawas, K. (2023) 'Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian', *PILAR*, 14(1), pp. 15–31. Available at: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/pilar/article/view/10624>.
- Asyfiya, K.A. and Fariza, M. (2024) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BERDASARKAN DIMENSI TERRA (TANGIBLES, EMPHATY, RELIABILLITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE) Di BSI KCP CIREBON PLERED 1', *Jurnal Witana*, 2(1), pp. 7–18. Available at: <https://jurnalwitana.com/index.php/jw/article/view/56> (Accessed: 10 June 2024).
- D'Omay, A. (2021) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sulselbar Cabang Parepare', *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 8(2), pp. 174–183. Available at: <http://journal.stieamsir.ac.id/index.php/man/article/view/68> (Accessed: 10 June 2024).
- Dessy Handa Sari, Sri Ningsih and Kety Lulu Agustin (2023) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH', *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi*, 7(1), pp. 782–793. Available at: <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2917>.
- Firmansyah, D.F. & A. (2019) *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, Google Books. Deepublish. Available at: [https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=txyPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Fatihudin+%26+Firmansyah.+\(2019\).+Pemasaran+Jasa+\(Strategi](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=txyPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Fatihudin+%26+Firmansyah.+(2019).+Pemasaran+Jasa+(Strategi)
- Helaluddin and Wijaya, H. (2019) *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*, Google Books. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray. Available at: <https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=lf7ADwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=Wijaya> (Accessed: 10 June 2024).
- Husen, A. (2023) 'STRATEGI PEMASARAN MELALUI DIGITAL MARKETING CAMPAIGN DI TOKO MEBEL SAKINAH KARAWANG', *JURNAL ECONOMINA*, 2(6), pp. 1356–1362. Available at: <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.608>.
- Mardawani (2020) *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*, Google Books. Deepublish. Available at: [https://books.google.com/books/about/Praktis\\_Penelitian\\_Kualitatif\\_Teori\\_Dasa.html?id=nn0GEAAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/Praktis_Penelitian_Kualitatif_Teori_Dasa.html?id=nn0GEAAAQBAJ) (Accessed: 10 June 2024).
- Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan RD - 2017* (2017) *elibrary.bsi.ac.id*. Available at: <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/206060/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-r-d.html>.
- Muafani and Purwanto, L. (2022) 'MACAM METODE PENELITIAN DALAM ARSITEKTUR', *Mintakat: Jurnal Arsitektur*, 23(2), pp. 52–62. Available at: <https://doi.org/10.26905/jam.v23i2.7001>.
- Mutiasari, A.I. (2020) 'PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL', *JURNAL EKONOMI BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 9(2), p. 32. Available at: <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>.
- Prawiyogi, A.G. et al. (2021) 'Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar', *Jurnal Basicedu*, 5(1), pp. 446–452. Available at: <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>.
- Rahmawati, A. (2022) 'Pengaruh Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap Service Level Agreement Di Lingkup Kerja Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta', *dspace.uui.ac.id* [Preprint]. Available at: <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/40861> (Accessed: 10 June 2024).

Waruwu, M. (2023) 'Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), pp. 2896–2910. Available at: <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i1.6187>.