



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH PAPUA CABANG WAISAI

Ivan Lumenta

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Papua

e-mail: ivan4lumenta@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai, Kabupaten Raja Ampat. Menggunakan metode kuantitatif, data dikumpulkan melalui observasi lapangan dan wawancara dengan 50 responden nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan seperti empati dan berwujud berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah, sedangkan variabel keandalan, daya tanggap, dan jaminan tidak berpengaruh signifikan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan jumlah nasabah, Bank Papua perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam hal empati dan penyediaan bukti fisik yang nyata bagi nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perbankan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan; Nasabah; Bank Papua

Abstract

This study aims to analyze the impact of service quality on the increase in the number of customers at PT. Bank Pembangunan Daerah Papua, Waisai Branch, Raja Ampat Regency. Using a quantitative approach, data were collected through field observations and interviews with 50 respondents. The results show that service quality variables such as empathy and tangibles significantly influence the increase in the number of customers, while variables such as reliability, responsiveness, and assurance do not have a significant impact. Therefore, to increase the number of customers, Bank Papua should focus on improving service quality, especially in terms of empathy and providing tangible evidence for customers. This research is expected to contribute to the banking sector in enhancing customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality; Custome; Bank Papua

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi sebuah negara dapat dilihat dari perkembangan industri perbankan yang ada di dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin naik juga perkembangan ekonomi negara itu (Ardana, Y., Wulandari, W., & Septiadi, 2021). Sebuah usaha jasa yang memberikan penawaran berbagai keperluan masyarakat akan jasa pelayanan keuangan, maka usaha jasa perbankan selain memprioritaskan profesionalisme akan pelayanan pada masyarakat sebagai nasabah, tentu harus mengutamakan kepercayaan, sebab dapat dikatakan bahwa industri perbankan merupakan industri yang menawarkan kepercayaan kepada masyarakat yang merupakan nasabahnya. Masyarakat merupakan konsumen atau pasar yang diperlukan oleh industri perbankan agar mempunyai banyak pertimbangan dalam memilah usaha jasa perbankan yang akan digunakannya, hal tersebut bisa dilihat dari faktor tingkat bunga yang diberikan oleh perbankan kepada masyarakat, tingkat kepercayaan yang dirasakan oleh nasabah dalam hal penyimpanan uang di bank tersebut, juga mengenai keringanan dalam memperoleh pinjaman. Faktor-faktor itulah yang merupakan dasar pertimbangan masyarakat untuk memilah jasa perbankan, baik secara langsung atau secara tidak langsung, sudah membentuk

kecenderungan berpikir yang negative dari masyarakat tentang bank yang dijadikan sebagai pilihan yang dipercayainya.

Adapun jasa perbankan pada masyarakat telah lebih menguntungkan terutama dalam sektor perekonomian, yaitu para pelaku usaha lebih leluasa dalam melaksanakan proses kegiatan usaha untuk menunjang kelangsungan ekonominya. Usaha jasa perbankan masyarakat dalam mengutamakan pelayanan yang baik supaya mendapatkan trust dari masyarakat sebagai nasabah untuk menghadapi berbagai macam situasi atau pandangan yang muncul dari masyarakat sebagai saluran kepuasan atau ketidak inginannya akan pelayanan yang diterimanya dari utusan bank yang dipercayainya, seperti apa kualitas pelayanan tersebut, hanya pihak nasabah yang mengetahuinya.

Untuk perusahaan yang berjalan di bidang jasa, terkhusus untuk usaha dibidang perbankan harus mengetahui dan memahami pasar dengan baik sebab membuat produk jasa yang baik tidak mudah. Misalnya program dengan prospek berani menawarkan bunga maksimal dalam produk simpanan, akan terdengar lebih menggiurkan dimata Nasabah(Samsidar, 2019).

Di kota Waisai, Kabupaten Raja Ampat dan sekitarnya telah berdiri beberapa bank yang menawarkan jasa perbankan, bank yang dimiliki oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta. Di antaranya Bank Papua, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Nasional Indonesia (BNI), dan Bank Mandiri. Keberadaan akan bank-bank tersebut, dari kaca mata ekonomi memberikan keuntungan kepada masyarakat umum khususnya para pelaku usaha.

Pilihan masyarakat akan Bank tertentu terutama didasarkan kepada kepercayaan, karena Bank tidak akan bertahan tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat. Pilihan masyarakat berikutnya adalah pada aktivitas keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan, pelayanan yang baik, dan perkiraan tingkat pendapatan. Untuk mengantisipasi kondisi tersebut, setiap Bank harus mampu menyediakan produk-produk inovatif dalam rangka melakukan

Menyikapi akan berbagai hal di atas maka pada penelitian ini penulis tertarik untuk memilih Bank Papua sebagai objek penelitian, dengan tujuan untuk mengukur seperti apa dan bagaimana pendapat nasabah terhadap pelayanan dari perbankan dalam hal ini pada PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai Kabupaten Raja Ampat.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang di berikan perusahaan kepada Nasabah, atau perusahaan instansi kepada publik untuk memberi rasa puas dan menanggapi respon Nasabah. Pelayanan memiliki banyak arti dan pandangan berbeda beda dari setiap individu. Pelayanan yang megesankan yang istimewa, meyebabkan kesetiaan Nasabah.(Anggabrata, D. M. W., & Rahanata, 2015)

Pilihan masyarakat akan Bank tertentu terutama didasarkan kepada kepercayaan, karena Bank tidak akan bertahan tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat. Pilihan masyarakat berikutnya adalah pada aktivitas keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan, pelayanan yang baik, dan perkiraan tingkat pendapatan. Untuk mengantisipasi kondisi tersebut, setiap Bank harus mampu menyediakan produk-produk inovatif dalam rangka melakukan misalnya, dalam hal pra-jual, kegiatan menjual maupun perjual yang handal. Beberapa pendapat mengenai artinya penting pelayanan ini terlihat dari pentingnya pelayanan menurut beberapa parah ahli :

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2012:2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.(Kurniawati, Widowati, & Maesaroh, 2015)

Pelayanan dilaksanakan sebagai tindakan dan perbuatan seorang atau organisasi agar memberikan kepuasan kepada Nasabah. Perlakuan tersebut dapat diberikan melalui cara langsung melayani Nasabah. Simpanan nasabah merupakan suatu bentuk simpanan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk menyimpan tabungannya. Zaman modern saat ini, bank melakukan terobosan dengan menciptakan produk tabungan dengan banyak jenis. Beberepa layanan tabungan yang diberikan oleh bank saat in, contohnya tabungan berbunga harian, tabungan pendidikan, tabungan naik haji, dll. Semua jenis tabungan memiliki keuntungan yang berbeda - beda.

Untuk produk Bank (lembaga keuangan lainya seperti asuransi, pengadaian dll), ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti peyeteran uang tunai pengajuan kredit atau pembelian produk lainya. Seseorang petugas diwajibkan untuk memaksimalkan pelayanan prima kepada Nasabahnya. Supaya pelayanan yang diberikan menyenangkan Nasabah, seseorang petugas harus mempunyai dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etika pelayanan. Pelayanan yang dilaksanakan dengan sungguh akan

berkualitas jika setiap petugas diberikan latihan pengetahuan tentang hal pokok pelayanan yang sama dengan bagian pekerjaan yang akan dihadapinya termaksud kemampuan menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu berhubungan dengan perusahaan pada produk yang di berikan.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting. Karena dalam memasarkan produk jasa, komunikasi antara produsen dan konsumen terlaksana secara langsung.

Program kualitas pelayanan adalah sifat dari pemaparan produk atau kinerja yang merupakan sebuah bagian penting dari misi perusahaan dalam mendapatkan keunggulan secara terus menerus. Baik sebagai pemimpin pasar atau sebagai persiapan program untuk terus berkembang.

Menurut Goetsh & Davis (dalam Fandy,2000 : 81) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, dan manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan(Sulistiyani, 2014), sedangkan menurut Hary (dalam Fandi,2000 :90) mengatakan bahwa kualitas pelayanan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan. Kemudian menurut Lytle (1996 : 118) mengatakan bahwa pelayanan bukan hanya melihat dan menjawab kebutuhan nasabah, tapi lebih dari itu pelayanan yang berkualitas adalah sarana untuk melihat dan memenuhi kebutuhan nasabah.(Siarmasa dkk., 2023)

Pelayanan yang menguntungkan dan memenuhi kebutuhan nasabah terdiri dari tiga komponen paling mendasar yang wajib dimengerti bagi semua perusahaan yaitu :

- A. Proses sebelum penjualan. Pada fase ini perusahaan memiliki kesempatan untuk merancang hubungan dengan nasabah. Hal ini dapat terlaksana dengan menginformasikan program pada nasabah atau meningkatkan kepercayaan pada nasabah atas program yang ditawarkan.
- B. Proses selama transaksi. Pada tahap ini perusahaan wajib menjaga kualitas pelayanan. Agar nasabah tetap menjadi pelanggan setia. Koordinasi pada tahap ini paling penting. karena pada tahap ini nasabah membutuhkan informasi yang sangat banyak lagi akan program yang dibeli. Jika pihak pihak pengusaha tidak mengerti tentang program yang diberikan bisa saja nasabah beralih pada perusahaan lain
- C. Proses sesudah penjualan. Pada fase ini perusahaan diharapkan mendengar atau menanggapi keluhan dari pihak konsumen atas produk yang telah dibeli. Produk jasa atau pelayanan lebih kompleks Program atau layanan lebih maksimal dibandingkan dengan barang. Hal tersebut disebabkan karena dimensi kualitas pelayanan jasa lebih sulit diidentifikasi(Dr. Teddy Chandra, SE., 2020).

Tetapi beberapa ahli manajemen telah menemukan dimensi atau penyebab utama yang menentukan kualitas pelayanan jasa. Melalui penelitian yang dilakukan “Parasuraman, Zeithaml, dan Bary (dalam fandi 2000 : 72) terdapat lima faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan jasa sekaligus sebagai ukuran didalam melihat kualitas jasa yang dipersepsikan konsumen(Suwarto, Rohwiyati, & Giyono, 2022) yaitu:

- A. Keandalan, yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
- B. Daya tanggap, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- C. Jaminan, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan kepastian.
- D. Empati, yaitu kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi pada pelanggan.
- E. Berwujud/Bukti Langsung, yaitu penampilan fasilitas fisik, personil, dan materi komunikasi.

Menurut UU RI No. 10 tahun 1998 tentang perbankan pasal 1 ayat 17 mendefinisikan nasabah sebagai berikut: “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank”. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan(Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, 1998).

Menurut Zuliyan Yamid (2002:75) mendefinisikan nasabah adalah : orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai karena mereka adalah pengguna produk (Indriasari, 2015). Sedangkan menurut Kasmir (2008:94) bahwa : Nasabah adalah konsumen yang membeli atau menggunakan program yang dijual yang diberikan oleh bank.

Perbankan sebenarnya sudah ada sejak zaman Babylonia, Yunani dan Romawi, praktek-praktek perbankan saat ini sangat membantu lalulintas perdagangan. Pada awalnya praktek perbankan saat itu terbatas pada tukar menukar uang. Lama-kelamaan praktik tersebut berkembang menjadi usaha penerimaan tabungan, menitipkan, ataupun meminjamkan uang dengan memungut bunga pinjaman.

Pada zaman Babykolonia (kurang lebih tahun 2000 sebelum masehi), praktik perbankan di dominasi dengan transaksi peminjaman emas dan perak pada kalangan pedagang yang membutuhkan dengan tingkat bunga 20% per bulan. Bank yang melakukan praktik ini disebut *temples of babylon*. Kurang lebih 500 tahun sebelum masehi, praktik perbankan Yunani mulai berkembang. Praktik perbankan saat itu antara lain adalah menerima simpanan uang dari masyarakat dan meyalurkannya kepada kalangan bisnis (Pratiwi, 2021).

Menurut surat keputusan menteri keuangan Republik Indonesia No 792 tahun 1990 tentang “lembaga keuangan” lembaga keuangan diberi batasan sebagai semua badan yang kegiatannya dibidang keuangan, melakukan penghimpunan dan peyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan (MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA, t.t.).

Namun peraturan tersebut tidak mebatasi kegiatan pembiayaan lembaga keuangan hanya untuk investasi perusahaan. Dalam kenyataan, kegiatan pembiayaan lembaga keuangan bisa diperuntukkan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi seperti kegiatan distribusi barang dan jasa, secara umum lembaga keuangan dapat dikelompokkan dalam dua bentuk, yaitu Bank dan bukan bank. Perbedaan yang utama antara ke dua lembaga tersebut terletak pada penghimpunan dana. Dalam hal penghimpunan dana secara tegas disebutkan bahwa bank dapat menghimpun dana baik secara langsung maupun secara tidak langsung dari masyarakat, sedangkan lembaga keuangan bukan bank hanya dapat menghimpun dana secara tidak langsung dari masyarakat.

Berdasarkan undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang “perubahan atas undang-undang No. 7/1992 tentang perbankan, lembaga keuangan terdiri atas bank umum dan Bank perkreditan rakyat. Bank umum dan Bank perkreditan rakyat dapat memilih untuk melaksanakan kegiatan usahanya atas dasar prinsip bank konvensional atau Bank berdasarkan prinsip syariah.

Untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa, terkhusus untuk usaha dibidang perbankan harus mengetahui dan memahami pasar dengan baik sebab membuat produk jasa yang baik tidak mudah. Misalnya produk dengan atribut berani menawarkan bunga tinggi dalam produk tabungan, akan terdengar lebih menarik dimata Nasabah.

Menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan “ Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang dipakai, tetapi tidak dapat di tarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang di persamakan dengan itu.

Menurut Kasmir (2012 :69), “ Tabungan adalah bentuk simpanan (*funding*) yang dananya dikumpul dalam suatu rekening, yang suatu saat dan kapan saja pemilik tabungan dapat menarik uangnya tanpa baik nontunai pindah buku, transfer ke Bank lainya melalui mesin ATM atau teller (Hasibuan Erwin Samuel, Rorong, & Maramis, 2022). Adapun tujuan masyarakat menabung di bank antara lain :

- 1) Nasabah merasa nyaman menabung uangnya dalam bentuk tabungan di bank.
- 2) Nasabah dapat menarik tabungannya dengan mudah karena Bank memberikan kemudahan dalam hal penarikan misalnya dalam mesin ATM yang terbesar dimana-mana. Adanya ATM bersama memudahkan Nasabah untuk menarik tabungannya di mesin ATM Bank lain.
- 3) Untuk menghemat semua penghasilannya tidak digunakan untuk belanja (Juliandi, Lau, & Mardiana, 2015).

Tabungan merupakan salah satu bentuk simpanan yang diperlukan oleh masyarakat untuk menyimpan uangnya. Dalam abad moderen bank melakukan inovasi dengan menciptakan produk tabungan dengan berbagai jenis. Beberapa jenis tabungan yang ditawarkan oleh bank saat ini, misalnya tabungan berbunga harian, tabungan pendidikan, tabungan naik haji, dll. Masing - masing jenis tabungan memiliki keunggulannya yang berbeda - beda.

Menurut Ismail (2010 : 48), dalam melakukan penarikan dalam rekening tabungan maka bank memberikan beberapa sarana yang dapat digunakan untuk menarik rekening tabungan antar lain :

- A. Buku tabungan, merupakan salah satu bukti Nasabah tersebut adalah Nasabah penabung di bank tersebut.

- B. Slip penarikan, merupakan formulir yang disediakan oleh bank untuk kepentingan Nasabah yang ingin melakukan penarikan melalui kantor bank yang menerbitkan tabungan tersebut.
- C. Anjungan tunai mandiri (ATM), merupakan sejenis kartu plastik yang fungsinya dapat digunakan menarik dana tunai dari rekening tabungan melalui mesin ATM yang telah di siapkan oleh Bank.
- D. Sarana lainnya, saraa lainnya yang disediakan Bank misalnya formulir transfer yang artiya merupakan saraa pemindah bukuan yang disediakan untuk Nasabah dalam melakukan pingiriman uang baik ke Bank sendri maupun ke Bank lainnya(Dendawijaya, 2005).

Dalam parktiknya untuk menciptakan produk plus bukanlah perkara mudah. Banyak faktor yang harus dipertimbangkan atau degan kata lain kehadiran produk plus sangat tergantung dari berbagai pihak yang terkait degan berbagai ptroduk tersebut. Secara umum produk plus sangat tergantung dari : Pelayanan yang prima.Artinya pelayanan terhadap produk yang dijual harus dilakukan secara baik sehingga Nasabah cepat mengerti dan memahami produk tersebut dibandingkan dengan produk lainnya(Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014).

Asas, fungsi, dan tujuan lembaga perbankan di Indonesia di atur berdasarkan UU NO. 10 Tahun 1998. Dalam pasal 2 dinyatakan bahwa “ perbankan indonesia melakukan usahanya berdasarkan demokrasi Ekonomi, degan menggunakan prinsip kehati-hatian (*prudential principal*).

Demokrasi Ekonomi adalah asas yang digunakan oleh perbankan Indonesia, dimana dalam operasionalnya membutuhkan kehati-hatian karena terdapat banyak resiko. Resiko secara umum dapat dikatakan sebagai kemungkinan terhadap dampak yang tidak diharapkan dari kondisi yang tidak pasti(Perwirasari & Ikrardini, 2020).

Adapun juga defenisi resiko yang lain. Defenisi resiko yang digunakan pada “ *statement on internal auditing standards dari the istitute of internal auditors* ” adalah peluang munculnya kejadian atau tidaknya tertentu yang merugikan sehingga memberikan dampak negatif pada orgnisasi.

Perbankan Nasional melakukan kegiatan atau aktivitas tertentu dalam upayanya memperoleh keuntugan atau laba. Aktivitas utama yang dilakukan Bank adalah menghimpun dana dan kemudian meyalurkan kembali kepada masyarakat. Aktivitas ini terus berkembang seiring dengan perkembangan dunia usaha atau dunia bisnis.Artinya katrateristik aktivitas tersebut harus selalu disesuaikan dengan kebutuhan Nasabah atau masyarakat pada umumnya(Saroinsong, 2014).

Pilihan masyarakat akan Bank tertentu terutama didsarkan kepada keprcayaan, karena Bank tidak akan bertahan tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat. Pilihan masyarakat berikutnya adalah pada aktivitas keuagan yang dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan, pelayanan yang baik, dan perkiraan tingkat pendapatan. Untuk mengantisipasi kondisi tersebut, setiap Bank harus mampu meyediakan produk-produk inovatif dalam rangka melakukan aktivitas penghimpunan dan peyaluran dana, sehingga dapat menciptakan Nasabah yang loyal.

Dunia perbankan di Indonesia pada saat ini mengalami persaingan yang sangat ketat. Dengan jumlah Bank yang cukup banyak, perbankan harus melakukan inpvasi dalam rangka menarik minat masyarakat untuk meyimpan dananya di Bank(Hamid, 2019). Dasar plihan utama masyarakat atas Bank tertentu adalah kepercayaan, aktivitas keuagan yang dapat memenuhi sebagian besar kebutuhan yang diinginkan, pelayanan yang sesuai dengan sigmentasi nasabah dan perkiraan tingkat pendapatan.

Loyalitas akan timbul karena adanya kepercayaan, umumnya kepercayaan timbul karena penilaian Nasabah terhadap tingkat resiko yang akan dihadapi apa bila mereka meyimpan dananya di Bank tertentu . semakin rendah penilaian tingkat resiko terhadap Bank tertentu, maka akan semakin meningkatkan loyalitas(Parto Purba, 2017).

Sumber Dana yang ada di Bank bersumber dari dalam Bank (*internal*) dan bersumber dari luar Bank (*eksternal*). Dana yang berasal dari Bank sendiri adalah modal yang disetor dari seluruh pemegang saham, cadangan-cadagan. Keuntugan yang belum dibagikan ke pemegang saham, dana dari penjualan saham di bursa, dan saham. Sedangkan dana yang bersumber dari luar Bank adalah dana dari masyarakat dan dana yang bersumber dari lembaga keuagan.

Tabel 1. Sumber Dana Perbankan

Sumber dana	Asal	Contoh
1) Internal (dari dalam Bank)	Bank bersangkutan	<ul style="list-style-type: none"> • Modal • Cadangan • Keuntungan yang belum dibagikan

		<ul style="list-style-type: none"> • Penjualan saham, agio saham
2) Eksternal (dari luar Bank)	Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • tabungan • deposito • giro • setoran jaminan • transfer
	Lembaga Lain	<ul style="list-style-type: none"> • Call money • Pinjam antar Bank • BLBI • SBPU • Fasilitas diskonto

Sumber : Parto Purba, 2017

Pada umumnya dana yang bersumber dari Bank sendiri mempunyai profesi yang rendah jika dibandingkan dengan dana yang bersumber dari luar Bank. namun dana itu sendiri merupakan hal yang penting bagi kelangsungan usaha Bank bersangkutan karena bersifat permanen dan terus mengendap selama Bank terus berdiri. Dana yang bersumber dari dalam Bank adalah modal yang disetor oleh pemegang saham, cadangan-cadangan, keuntungan yang belum dibagikan kepada pemegang saham, dana dari penjualan saham dari bursa dan saham. Sedangkan dana yang bersumber dari luar Bank bersumber dari dana yang berasal dari masyarakat dan dana yang bersumber dari lembaga keuangan lainnya.

Sumber dana yang bersumber dari masyarakat terdiri dari tiga macam rekening yaitu, rekening tabungan, (*saving deposit*), rekening simpan berjangka (*time deposit*), dan rekening giro (*demand deposit*). Selain itu juga terdapat pula sumber dana lain yang sifatnya tidak langsung atau berupa pengedapan dana Bank yang didapatkan melalui pemberian jasa Bank berupa *setoran jaminan* dan *dana transfer*.

Tabungan (*saving deposit*) adalah jenis simpanan yang penarikannya dapat dilakukan melalui syarat-syarat tertentu, serta dapat dilakukan setiap saat melalui kantor Bank, automatic teller machine (ATM) dan kartu debit. Setiap penabung / Nasabah akan diberikan buku tabungan sebagai bukti telah menyimpan dana di Bank tersebut. Buku tabungan juga berfungsi sebagai catatan sebagai setiap transaksi keuangan yang dilakukan oleh Nasabah. Pada saat ini penabung umumnya dapat diberikan kartu ATM yang dapat digunakan untuk menarik uang tabungan pada mesin ATM atau dapat pula digunakan sebagai kartu Debet.

Bisnis perbankan yang ketat pada saat ini membuat beberapa Bank melakukan kerja sama untuk meningkatkan kepuasan Nasabah terutama atas fasilitas ATM. Kerja sama ini berupa jaringan ATM antara beberapa Bank dengan tujuan menghindari kendala atas kerusakan mesin ATM dan kendala lainnya yang berkaitan dengan transaksi melalui ATM (Lubis, 2015).

Simpanan berjangka (*time deposit*), atau dikenal dengan deposit merupakan simpanan dana masyarakat didalam penarikan dana tersebut hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai dengan tanggal yang telah disepakati antara Nasabah dengan pihak Bank. Apa bila Nasabah menaiki dananya tidak sesuai dengan waktu telah disepakati, Nasabah akan dikenakan denda.

Tabel 2. Jenis Produk Simpanan Berjangka

	Deposito Berjangka	Sertifikat Deposito
Jenis	Atas nama, pencarian hanya dapat dilakukan oleh pemilik bilyet deposito.	Atas unjuk, dapat diperjualbelikan atau dipindag tangankan ke pihak ketiga.
Jangka Waktu	Terikat pada jangka waktu tertentu. Umumnya adalah 1, 3, 6, 12, dan 24 bulan.	Terikat pada jangka waktu tertentu. Umumnya adalah dari 1bulan.\, 6,bulan dan 12 bulan.
Pembayaran Bunga	Pada bulan berikutnya sesuai dengan tanggal yang sama dengan saat penerbitan.	Dibayar dimuka atau dipotong dari harga nominal pada saat sertifikat deposito itu dibeli.
Perhitungan Bunga	Bunga perbulan = (%bunga/12) x nominal deposito. Catatan : pendapatan akhir setelah dikurangi pajak.	Nasabah membeli sertifikat seharga nominal yang telah didiskontokan (dikurangi) bunga yang diterima.

Sumber : Dr. Marbawi, 2017

Selain dua jenis simpanan berjangka tersebut, dikenal pula deposit on call yaitu berupa simpanan yang tetap berada di Bank selama Nasabah tidak membutuhkannya. Nasabah dapat menarik dana tersebut apabila dilakukan pemberitahuan terlebih dahulu dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan antara pihak Bank dengan Nasabah.

Rekening giro (*demand deposit*), adalah jenis simpanan Nasabah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek untuk penarikan tunai atau bilyet untuk pemindah bukuan antar rekening. Cek dan bilyet giro ini adalah fasilitas yang diberikan pihak Bank kepemilik rekening giro sebagai alat pembayaran dalam transaksi keuangan. (Dr. MARBAWI, 2017)

Cek adalah perintah tak bersyarat ke Bank untuk membayar sejumlah uang pada saat penyerahan atas beban rekening penarik cek. Sedangkan bilyet giro adalah perintah ke Bank untuk memindah bukuan sejumlah tertentu uang atas beban rekening penarikan. Cek dapat diterbitkan oleh pemegang rekening giro (*giran*) berdasarkan atas unjuk atau atas nama dan tidak dapat dibatalkan kecuali cek tersebut dituntaskan hilang, atau dicuri dengan keterangan tertulis dari kepolisian setempat.

Transfer adalah jasa yang diberikan oleh Bank berupa pemindaahan dana antar rekening uang tunai, ke rekening, maupun ke rekening ke seorang yang diterima secara tunai. Fasilitas transfer ini dapat dilakukan antar cabang pada Bank itu sendiri atau antar Bank melalui fasilitas kliring. Dana transfer akan mengendap di Bank terlebih dahulu sebelum dikirim ke penerima. Dana yang mengendap ini merupakan sumber dana Bank, namun merupakan dana jangka pendek dan mengendap dalam masa yang singkat. Keuntungan bagi Bank adalah berupa pengendapan dana tanpa menimbulkan kewajiban Bank untuk memberikan imbalan jasa berupa bunga. (Kasmir : 54 dan Nuriyanto : 36).

Berdasarkan uraian pendahuluan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian Nasabah terhadap Kualitas pelayanan di PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai Kabupaten Raja Ampat. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui dan mengukur variabel kualitas pelayanan mana yang relatif lebih dominan berpengaruh pada peningkatan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai Kabupaten Raja Ampat.

2. METODE

Sesuai dengan tujuan penelitian, dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik observasi lapangan yang disertai dengan wawancara bebas (*free interview*). Metode kuantitatif tidak hanya terbatas pada pengambilan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data itu. Setelah metode ditetapkan, berikutnya ditentukan teknik pengumpulan data yang sesuai dengan metode yang dipakai dalam penelitian ini. (Sugiyono, 2010)

A. Tempat dan Waktu penelitian

Penelitian yang dilakukan yaitu di PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai Kabupaten Raja Ampat. Agar penelitian ini sesuai dengan apa yang diharapkan maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian, yaitu di perusahaan jasa seperti PT. Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai Kabupaten Raja Ampat. Waktu penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 5 bulan, mulai bulan Maret sampai dengan bulan Juli 2020.

B. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah generalisasi terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Populasi dalam penelitian ini direkrut (nasabah) yang berjumlah 50 orang. Sedangkan sampel menurut Sugiyono, adalah bagian atau jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Maka sampel dalam penelitian ini adalah para Nasabah yang berjumlah 50 responden.

C. Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Teknik observasi yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan penulis dengan pengamatan baik secara berhadapan langsung maupun secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk di jawab.
- 2) Wawancara yaitu peneliti dengan mengadakan wawancara secara langsung dengan responden.
- 3) Penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu peneliti yang dilakukan dengan cara membaca buku literatur - literatur, mengumpulkan dokumen, arsip maupun catatan penting organisasi yang ada hubungannya dengan permasalahan penulisan Skripsi ini dan selanjutnya di olah kembali.

- 4) Kuisisioner yaitu dengan membuat suatu daftar pertanyaan yang akan di isi oleh responden untuk memperoleh data berupa jawaban yang akan di analisis. Variabel penelitian adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik berat perhatian suatu penelitian (Arikunto 2008, 99). Variabel adalah gejala yang menjadi obyek penelitian atau apa yang menjadi pusat perhatian suatu penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lama bekerja. Jumlah responden yang laki-laki sebanyak 30 orang (60%) dan wanita sebanyak 20 orang (40%); responden didominasi oleh nasabah yang usianya (35- 44) tahun sebanyak 20 orang atau (40%); jenis pekerjaan nasabah yang menjadi responden didominasi oleh PNS dengan jumlah 25 orang atau (50%); penghasilan terbanyak dari responden ada pada kisaran Rp 2.500.000 - Rp 3.500.000 sebanyak 35 orang atau (70%). Nasabah yang diteliti kebanyakan sudah menabung selama 5-10 tahun yaitu sebanyak 25 orang atau (50%).

B. Validitas Instrumen Penelitian

Validitas atau tingkat ketepatan adalah tingkat kemampuan instrument penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkannya. Analisis validitas dilakukan terhadap 50 kuesioner dengan program aplikasi SPSS (*statistic product and service solution*) versi 16. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan korelasi bivariat antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Indikator dinyatakan valid jika berkorelasi signifikan dengan total konstruk. Hasil uji validitas dapat diketahui dari tabel 2 (lampiran). Berdasarkan tabel 2 di atas maka variabel yang diukur telah dinyatakan valid (handal) karena berkorelasi signifikan dengan total nilai variabel.

C. Pengujian Reliabilitas.

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sampai mana sebuah alat pengukur bisa dipercaya dan dapat diandalkan. Jika suatu alat pengukur digunakan dua kali untuk melihat gejala yang sama dan hasil pengukuran yang didapatkan relatif tetap, maka alat pengukur tersebut *reliable*. (Ferdinand, Augusty. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Desrtasi Ilmu Manajemen. 1 Semarang: Universtas Diponegoro, 2014. Text., t.t.*) Dengan kata lain reliabilitas memberikan ketetapan suatu alat didalam mengukur gejala yang sama. Konstruk atau variable dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.60 (Nunnally, 1967). Dari Pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut (lampiran tabel 3): Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 3. di atas maka sebagian besar indikator dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* dari masing-masing konstruk lebih besar jika disandingkan dengan ketentuan Nunnally (1967) yaitu 0.60.

D. Analisis Pengujian Hipotesis

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah, apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT.Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai Kab. Raja Ampat. Untuk menganalisis permasalahan tersebut digunakan analisis regresi linier berganda.

E. Pengujian Hipotesis

- 1) Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah Peningkatan *Kehandalan* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT.Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai Kab. Raja Ampat. Hasil pengujian membuktikan bahwa koefisien pada variabel *Kehandalan* bernilai negatif dengan nilai t sebesar -0.334. Nilai ini secara statistik tidak signifikan pada level 1% ($\alpha=0.01$). Dengan demikian maka hipotesis pertama tidak diterima.
- 2) Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah peningkatan *Daya Tanggap/Assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT.Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai Kab. Raja Ampat. Hasil pengujian membuktikan bahwa koefisien pada variabel *Daya Tanggap/Assurance* bernilai negatif dengan nilai t sebesar -1.135. Nilai ini secara statistik tidak signifikan pada level 5% ($\alpha=0.05$). Dengan demikian maka hipotesis kedua tidak diterima.

- 3) Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah peningkatan *Jaminan* berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT.Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai Kab. Raja Ampat. Hasil pengujian membuktikan bahwa koefisien pada variabel *Jaminan* bernilai positif dengan nilai t sebesar -6.452. Nilai ini secara statistik tidak signifikan pada level 5% ($\alpha=0.05$). Dengan demikian maka hipotesis ketiga tidak diterima.
- 4) Hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah peningkatan *Empaty* berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT.Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai Kab. Raja Ampat. Hasil pengujian membuktikan bahwa koefisien pada variabel *Empaty* bernilai positif dengan nilai t sebesar 2.872. Nilai ini secara statistik signifikan pada level 5% ($\alpha=0.05$). Dengan demikian maka hipotesis keempat diterima.
- 5) Hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah peningkatan *Berwujud* berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT.Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Waisai Kab. Raja Ampat. Hasil pengujian membuktikan bahwa koefisien pada variabel *Berwujud* bernilai positif dengan nilai t sebesar 1.604. Nilai ini secara statistik signifikan pada level 5% ($\alpha=0.05$). Dengan demikian maka hipotesis kelima diterima.

F. Pembahasan

Hubungan kualitas layanan tidak terlepas dari kreativitas layanan perbankan. Untuk mewujudkan suatu layanan yang berkualitas yang bermuara pada kepuasan nasabah, maka pihak bank harus mampu mengidentifikasi siapa nasabahnya sehingga akan mampu memahami tingkat persepsi dan harapan atas kualitas layanan. Hal yang penting, karena kepuasan nasabah merupakan perbandingan antara persepsi dengan harapan nasabah terhadap layanan yang dirasakan.

Kualitas layanan yang diberikan oleh bank dalam memenuhi harapan nasabah dalam bentuk tampilan fisik yang dimiliki bank, keandalan, kepedulian dan perhatian, daya tanggap, dan jaminan nasabah, akan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh bank, maka nasabah akan semakin merasa puas terhadap layanan tersebut. Didefinisikan juga oleh Irawan (2005) bahwa bermacam-macam studi dalam bidang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah telah menghasilkan kesimpulan yang jelas. Kegagalan pengusaha untuk mentransfer pelayanan yang sama dengan harapan pelanggan 70% adalah sebab faktor kesalahan manusia, sedangkan faktor teknologi dan system hanya berkontribusi sekitar 30%. Oleh sebab itu, perusahaan yang berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan dengan hanya memprioritaskan kepada perubahan teknologi, akan tidak puas pada akhirnya jika tidak mempersiapkan persiapan yang memadai lain yang lebih penting, yaitu attitude karyawan.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan, pelanggan setelah terjadi proses pembelian. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain. Sebaliknya dengan asumsi pelanggan yang tidak puas. Apabila kepuasan pelanggan dapat tercapai, maka:

- 1) Hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis.
- 2) Mendorong terciptanya loyalitas dan kesetiaan pelanggan terhadap jasa yang dihasilkan.
- 3) Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.
- 4) Reputasi perusahaan menjadi baik dikalangan para pelanggan.
- 5) Pangsa pasar dan laba perusahaan akan meningkat.

4. KESIMPULAN

Untuk memberikan suatu layanan yang berkualitas agar menghasilkan suatu keadaan dimana meningkatnya jumlah nasabah, untuk itu pihak bank harus mampu melihat dan memperhatikan siapa nasabahnya, supaya bisa memahami tingkat pemahaman dan prospek atas kualitas layanan. Variabel kualitas layanan *Empaty* & *Berwujud* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kapasitas jumlah nasabah, sedangkan *Kehandalan*, *Daya Tanggap* & *Jaminan* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kapasitas jumlah nasabah.

Beberapa saran yang dapat diberikan yaitu Bank Papua harus memberikan pelatihan lebih lanjut kepada karyawan, terutama dalam meningkatkan keterampilan interpersonal, serta pengetahuan mereka tentang produk dan layanan bank. Hal ini akan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan nasabah secara konsisten. Bank Papua juga perlu berinovasi dalam menciptakan produk-produk perbankan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar lokal, seperti produk tabungan dengan fitur yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, serta kemudahan akses melalui digital banking. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan membandingkan kualitas layanan antara Bank Papua dan bank-bank lainnya di wilayah Raja Ampat, untuk mengetahui bank mana yang memiliki pelayanan terbaik bagi nasabahnya dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan serta loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggabrata, D. M. W., & Rahanata, G. B. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Bali Dana Niaga Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(5), 1196–1205.
- Ardana, Y., Wulandari, W., & Septiadi, D. (2021). Perbankan dan Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia: Analisis Error Correction Model. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(3), 691–708. <https://doi.org/10.30651>
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Dendawijaya, L. (2005). *Manajemen Perbankan* (2 ed.). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Digilib ITB. (1998). *Manajemen dan model perbankan*. Dalam *Manajemen dan model perbankan* (hlm. 14–30). Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Dr. MARBAWI. (2017). *BANK & LEMBAGA KEUANGAN LAINNYA Teori Dan Kebijakan*. Lhokseumawe: Unimal Press.
- Dr. Teddy Chandra, SE., M. (2020). *SERVICE QUALITY, CONSUMER SATISFACTION, DAN CONSUMER LOYALTY: TINJAUAN TEORITIS*. Malang: CV IRDH.
- Ferdinand, Augusty. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Desrtasi Ilmu Manajemen*. 1 Semarang: Universtas Diponegoro, 2014. Text. (t.t.).
- Hamid, A. (2019). Analisis Strategi Peningkatan Dana Pihak Ketiga Pada Masa Pandemi Covid-19 Di PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Medan. 9–25.
- Hasibuan Erwin Samuel, U., Rorong, I. P. F., & Maramis, M. Th. B. (2022). Efektivitas Tabungan, Giro Dan Deposito Sebelum Dan Saat Pandemi Covid 19 Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 22(4).
- Indriasari, D. P. (2015). Kepuasan Nasabah Dengan Layanan 24 Jam Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Makassar. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 384–393.
- Juliandi, Y., Lau, E. A., & Mardiana. (2015). Pengaruh Tabungan Terhadap Peningkatan Danapihak Ketiga (Dpk) Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Timur Pada Tahun 2010 *Ekonomia*.
- Kurniawati, Y., Widowati, N., & Maesaroh, M. (2015). KUALITAS PELAYANAN PERIJINAN REKLAME DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4, 58–68.
- Lubis, S. Z. (2015). Analisis Pengaruh Penambahan Atm Bank Syariah Indonesia (Bsi) Dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Nasabah. *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(1).
- MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA. KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA NO. KEP-792/MK/IV/12/1970 TENTANG LEMBAGA KEUANGAN.
- Papua, B. (t.t.). Sejarah Bank papua. Diambil dari <https://www.bankpapua.co.id/home/page/s/sekilas-bp-35-31>
- Parto Purba, R. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah. Dalam *Jom Fisip* (Vol. 4).
- Perwirasari, D. P., & Ikrardini, Z. (2020). Penerapan Prinsip Kehati-Hatian Dalam Penyaluran Kredit Usaha Rakyat Non Agunan Ditinjau Dari Sisi Hukum Perikatan. *Jurnal Dialektika Hukum*, 2(2), 148–172. <https://doi.org/10.36859/jdh.v2i2.514>

- Pratiwi, H. (2021). Analisis Komparatif Kinerja Keuangan Melalui Pendekatan Likuiditas, Solvabilitas dan Rentabilitas Periode 2016—2019. skripsi. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU BENGKULU, 1–109.
- Samsidar. (2019). Strategi Bank dalam Mempromosikan Produk Perbankan pada BNI Syariah kantor cabang pembantu Masamba.
- Saroinsong, A. N. (2014). FUNGSI BANK DALAM SISTEM PENYALURAN KREDIT PERBANKAN. *Lex Privatum*, 2(3).
- Siarmasa, A., Tjokro, C. I., Ronald, S., Saleky, J., Gomies, S., Administrasi, J., ... Ambon, N. (2023). Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan. *Administrasi terapan*, 2(2), 422–434.
- Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, 26–33.
- Sulistiyani, E. (2014). Implementasi Total Quality Service Pada Pelayanan Jasa Perguruan Tinggi. *Teknis*, 9(1), 53–59.
- Suwarto, Rohwiyati, & Giyono. (2022). PENGARUH DIMENSI-DIMENSI SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Karanganyar). *Smooting : Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 20(1), 1–9.
- Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998. (1998). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Lembaran Negara Republik Indonesia, pasal 1 ayat 2.
- Wijaya, T. (2009). Analisis data penelitian menggunakan SPSS. Universitas Atma Jaya.
- Zamrodah, Y. (2016). Penjelasan Produk. *15(2)*, 1–23.