

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUKAAN REKENING NON PERORANGAN IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus Di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Bojongsoang)Kabupaten Bandung

Tuti Sulastr¹, Selina²

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi Digital & Bisnis, Institut Digital Ekonomi LPKIA Bandung

email: tutis@lpkia.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Pembukaan Rekening Non Perorangan. Metode yang digunakan berbentuk *deskriptif* analisis dimana data yang dikumpulkan berbentuk uraian (*deskriptif*) mengenai kegiatan subyek yang diteliti.

Hasil analisis di peroleh bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Pembukaan Rekening Non Perorangan diawali secara *procedural* yaitu Bagian *Customer Service* melayani Calon Nasabah yang akan melakukan Pembukaan Rekening Non Perorangan kemudian Calon Nasabah harus menyerahkan persyaratan seperti KTP, Legalitas Perusahaan (SIUP, TDP), Struktur Organisasi dan NPWP sebagai syarat untuk melakukan Pembukaan Rekening Non Perorangan, namun kendala yang terjadi bagi Calon Nasabah yang tidak mempunyai NPWP harus membuat NPWP terlebih dahulu ke Kantor Pelayanan Pajak sehingga calon nasabah harus kembali pulang untuk mengurus pembuatan NPWP, hal ini membuat calon nasabah merasa tidak puas.

Hal baru dari analisis tersebut diusulkan bahwa calon nasabah tetap di beri layanan dengan cara membuat Surat Pernyataan Tidak Mempunyai NPWP Sementara. Hal tersebut merupakan solusi agar lebih efektif dan efisien untuk calon nasabah yang belum mempunyai NPWP, walaupun setelah itu calon nasabah akan mengurus pembuatan NPWP ke pihak kantor pajak sesuai dengan peraturan dari pihak bank. Solusi ini merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan calon nasabah agar calon nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi, Pembukaan Rekening Non Perorangan, Surat Pernyataan Tidak Mempunyai NPWP.

I. PENDAHULUAN

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan, sehingga masalah kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dalam sebuah usaha. Pelayanan dalam dunia perbankan saat ini begitu pesat baik produk dan pelayanan termasuk pada Bank bjb yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono, Chandra dan Adriana (2007), Secara sederhana, kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat, dengan kata lain produk sesuai dengan standar (target sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur). Dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah: 1.

Reliabilitas, yakni kemampuan memeberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; 2. Responsivitas, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan utuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; 3. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya fisik, resiko atau keragu-raguan; 4. Empati, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan 5. Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. Menurut Kotler (2007) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya

tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, lembaga keuangan atau yang biasa disebut dengan bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank akan menjadi kebutuhan sehari-hari bagi nasabahnya karena bank dapat menjadi solusi, membantu dan mempermudah dalam bertransaksi yang berhubungan dengan keuangan. Seperti halnya kegiatan menabung yang tujuannya mengurangi kebutuhan konsumtif dari nasabah.

Bank BJB merupakan salah satu bank BUMD milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Instansi keuangan tersebut menawarkan banyak layanan dan produk bagi masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan dengan mudah. Untuk mendapatkan rekening Bank BJB, tentunya para nasabah harus mengetahui syarat serta membayar biaya administrasi yang relatif terjangkau. (<https://biaya.info/syarat-dan-biaya-administrasi-membuka-rekening-bjb/>)

Tabungan Non Perorangan merupakan Tabungan yang dimiliki oleh suatu badan hukum/lembaga/instansi dan lain sebagainya. Tabungan Non Perorangan berisikan dana-dana yang dimiliki perusahaan tertentu saja dan bukan dari dana pribadi atau milik suatu individu. Manfaat rekening Non Perorangan ini untuk memenuhi perkembangan kebutuhan nasabah (*customer driven*) dan perubahan pada pasar tabungan (*market driven*) khususnya kebutuhan fitur yang terkait dengan aktivitas bisnis/organisasi, maka dipandang perlu adanya ketentuan mengenai pembukaan rekening tabungan bagi nasabah non perorangan.

Untuk Pembukaan Rekening Non Perorangan memiliki persyaratan yang lebih banyak dibandingkan Tabungan Perorangan, demikian juga dalam penggunaannya terdapat perbedaan antara Tabungan Non Perorangan dan Tabungan Perorangan contohnya Tabungan Non Perorangan bisa melakukan penarikan dengan menggunakan cek/bilyet giro sedangkan Perorangan tidak bisa, dengan adanya perbedaan antara Tabungan Perorangan dan Tabungan Non Perorangan yang dimiliki lebih banyak persyaratan dibandingkan perorangan.

Persyaratan dan ketentuan untuk pembukaan rekening di bjb yaitu: Mengisi Formulir Pembukaan Rekening, Melampirkan

Fotocopy Kartu Identitas Warga Negara Indonesia : Kartu Tanda Penduduk (KTP), Khusus untuk KTP yang tidak sesuai dengan domisili kantor cabang, wajib melampirkan dokumen keterangan domisili atau surat keterangan lainnya yang sejenis, Warga Negara Asing : Paspor dan Kartu Ijin Tinggal Terbatas (KITAS)/ Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP)/ Sesuai Dengan Ketentuan Imigrasi melampirkan Fotocopy NPWP, Khusus non perorangan melampirkan dokumen kepemilikan dan legalitas perusahaan
<https://eform.bankbjb.co.id/product/registration/540f67a6-a27f-4e62-8175-66023bf992d>

Masalah yang sering terjadi dalam Pelayanan Administrasi Pembukaan Rekening Non Perorangan di Bank BJB KCP Bojongsoang Kabupaten Bandung yaitu ketika Calon Nasabah yang akan melakukan Pembukaan Rekening Non Perorangan tidak mempunyai Kartu NPWP, hal ini menjadikan Calon Nasabah tersebut harus mengurus terlebih dahulu ke Kantor Pelayanan Pajak untuk mendapatkan Kartu NPWP. Dengan demikian Calon Nasabah merasa kecewa atau tidak puas karena harus pulang dan mengurus Kartu NPWP sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi, dimana sebelumnya Calon Nasabah tidak mengetahui persyaratan yang harus dilengkapi untuk Pembukaan Rekening baru Non Perorangan, hal tersebut akan berdampak pada pelayanan yang diberikan oleh Bank kurang memuaskan, sehingga akan menimbulkan ketidakpuasan pada Calon Nasabah yang lebih dikhawatirkan yaitu Calon Nasabah tersebut pindah ke Bank lain.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan berbentuk *deskriptif* analisis dimana data yang dikumpulkan berbentuk uraian (*deskriptif*) mengenai kegiatan subyek yang diteliti yaitu tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Pembukaan Rekening Non Perorangan.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Administrasi Pelayanan Pembukaan Rekening Non Perorangan; 2) Untuk mengetahui Kepuasan Nasabah.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini diselesaikan dengan menggunakan Teknik Pengumpulan data sebagai berikut: 1) Observasi Lapangan yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap pelaksanaan Kualitas pelayanan Administrasi Pembukaan Rekening Non Perorangan pada 2) Wawancara (*Interview*) yaitu teknik pengumpulan data

dengan cara melakukan tanya jawab mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pelayanan Pembukaan Rekening Non Perorangan Implikasinya pada Kepuasan Nasabah dengan Ibu Nurwulan Kusmayani, selaku Bagian *Officer Operasional* di Bank BJB KCP Bojongsoang Kabupaten Bandung; 3) Studi Pustaka yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku dan jurnal yang bisa dijadikan dasar teori mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pembukaan Rekening Non Perorangan; 4) Studi Dokumenter yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari dokumen-dokumen, Salah satunya adalah Formulir Pembukaan Rekening Non Perorangan dari Perusahaan tempat penelitian yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Pelayanan Pembukaan Rekening Non Perorangan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait, terutama bagi Bank BJB Kantor Cabang Pembantu KCP Bojongsoang Kabupaten Bandung, yaitu dapat menjadi masukan bagi pihak bank untuk dapat mengetahui persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan Administrasi Pembukaan Rekening Non Perorangan.

II. KAJIAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan dua suku kata yang saling bertautan dan integral, dua suku kata tersebut harus dikerjakan dengan baik dan benar. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi.

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik. Menurut Wyckof dalam Lovelock (yang dikutip dari Nursya'bani Purnama (2006:19-20) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan tingkat kesempurnaan untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan Tjiptono (2007), mendefinisikan

kualitas jasa/pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pelayanan

Menurut Wildan Zulkarnain, M.Pd. dan Dr. Raden Bambang Sumarsono, M.Pd. mengemukakan bahwa Pelayanan dapat diartikan sebagai membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya dan dilakukan secara terbaik sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh dan merasa bahwa pelayanan tersebut lebih dari yang diharapkan (Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, 2018)

Sedangkan menurut ahli lain mengemukakan bahwa Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan apapun yang berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pada Pelanggan (*customer*) agar *customer* tersebut merasa dipentingkan dan diperhatikan dengan baik (Ekawatiningsih dalam Mariam, 2020).

untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh *customer* yaitu:

1. *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, seperti komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi
2. *Realibility*, yaitu kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya untuk *customer*
3. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat untuk *customer* serta tanggap dalam memenuhi keinginan dari *customer*
4. *Assurance*, yaitu kemampuaan keramahan serta sopan santun dari pegawai dalam meyakinkan kepercayaan dari *customer*
5. *Emphaty*, merupakan sikap tegas seorang pegawai tetapi penuh perhatian seorang pegawai terhadap *customer* (Kamaruddin.etc, 2022).

Sedangkan menurut Mu'ah dan Masram dalam bukunya yang berjudul *Loyalitas Pelanggan* mengemukakan bahwa dimensi pelanggan ada 5 yaitu sebagai berikut:

1. *Bukti Fisik (Tangibles)*, merupakan pelayanan yang berkenaan dengan daya fasilitas fisik seperti material yang digunakan didalam perusahaan serta penampilan

2. Keandalan (*Reability*), yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan ketika memberikan pelayanan yang akurat kepada *customer* sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu dimensi yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan dari para pegawai untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan dari *customer*, serta menginformasikan jasa cepat dan yang akan diberikan
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu perilaku dari pegawai sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan *customer* terhadap perusahaan dan menciptakan rasa aman bagi *customer*
5. Empati (*Empathy*), yaitu dimensi ketika perusahaan memahami *customer* dan bertindak demi kepentingan *customer*, serta memberikan rasa perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi dan nyaman (Mu'ah dan Masram, 2021).

Administrasi

Menurut Irham Fahmi Administrasi merupakan suatu tata susunan yang mengklasifikasikan dan menjelaskan tahapan-tahapan pekerjaan yang ada di dalam bisnis yang disajikan secara jelas dan terencana untuk mendukung terwujudnya suatu mekanisme kerja yang tersusun agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan (Irham Fahmi, 2019).

Sedangkan Hartini mengemukakan bahwa Administrasi merupakan suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan yang diberikan dalam organisasi maupun tingkat apapun dapat berjalan dan dilaksanakan dengan baik (Hartini, 2022).

Menurut Alemina Henuk-Kacaribu dalam buku Pengantar Ilmu Administrasi (2020), Administrasi adalah seluruh kegiatan, mulai dari pengaturan hingga pengurusan segala halnya, yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi tidak bisa dilakukan oleh satu orang saja, karena membutuhkan kerja sama antar dua orang atau lebih.

Administrasi Arti Luas

Dalam pengertian luas, administrasi diartikan sebagai aktivitas kerja sama oleh sekelompok orang yang didasarkan pada pembagian kerja, sesuai yang telah ditentukan dalam struktur, dilakukan untuk mencapai

tujuan bersama secara efektif dan efisien. Administrasi

Menurut Alemina Henuk-Kacaribu, S.E., M.Si. dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Administrasi mengatakan bahwa Administrasi dalam arti luas yaitu administrasi merupakan proses kerja sama dari beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan (Alemina Henuk-Kacaribu, 2020).

Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama yang berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama (Silalahi dalam Marliani, 2019).

Administrasi Arti Sempit

Menurut Alemina Henuk-Kacaribu, S.E., M.Si. dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Administrasi mengatakan bahwa Administrasi dalam arti sempit adalah Administrasi berasal dari Bahasa Belanda yaitu *Administratie* yang mempunyai arti sebagai pekerjaan tulis-menulis atau ketatausahaan yang berkaitan dengan mencatat, menghimpun, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan (Alemina Henuk-Kacaribu, 2020).

Wdministrasi sering diartikan sebagai kegiatan ketatausahaan yang dimana tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian informasi tata usaha juga diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis/mencatat, menggandakan, menyimpan, atau yang dikenal dengan *clerical work* (Silalahi dalam Marliani, 2019).

Kegiatan Administrasi

Menurut Edi Junaedi Kegiatan Administrasi yaitu kegiatan bersama yang terdapat di perusahaan seperti mengetahui hal-hal yang perlu dicatat kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan, kemudian dikelompokkan menjadi beberapa jenis kegiatannya, dan disamping itu ditelusuri barang-barang dan hak milik lainnya yang berpengaruh terhadap operasi kegiatan usaha. Sedangkan untuk bentuk dan model pencatatan bisa bermacam-macam bentuk, tetapi yang perlu diperhatikan adalah bahwa catatan tersebut harus rapi, jelas, sistematis dan mudah untuk dipahami serta mudah untuk dilakukannya pengecekan atau pengawasan (Edi Junaedi, 2019).

Sedangkan Menurut Kaja dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Administrasi mengemukakan bahwa Kegiatan

Administrasi yaitu kegiatan ketatausahaan yang meliputi:

1. Kegiatan catat-mencatat
2. Surat menyurat
3. Pembukuan ringan
4. Ketik mengetik
5. Agenda (Kaja, 2019).

Pembukaan Rekening

Menurut Fachreza A, Sunarmi S, Ablisar M, dan Mulyadi M, dalam artikelnya Pembukaan Rekening bank adalah dimulai sejak pengisian formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan sampai dengan dapat digunakannya rekening tersebut. Dapat digunakan disini, maksudnya bahwa sampai dengan rekening tabungan tersebut dapat dilakukan penyetoran pertama dan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)-nya dapat digunakan pada mesin ATM (Fachreza etc., 2022).

Sedangkan menurut Mahanis Safti Pembukaan rekening adalah suatu bentuk usaha agar dapat menghimpun dana dari masyarakat untuk menjamin tingkat kenyamanannya, dalam Pembukaan Rekening tidak boleh ada Nasabah yang mempunyai daftar hitam mengingat Pembukaan Rekening merupakan instrumen yang menentukan maju mundurnya suatu Bank (Mahanis Safti, 2018).

Dari kedua pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan Pembukaan Rekening merupakan langkah awal Calon Nasabah agar menjadi Nasabah dimulai dari menghimpun dana dari masyarakat atau Nasabah dalam bentuk simpanan sampai Rekening tersebut dapat digunakan.

Non Perorangan

Menurut Bank BPR dalam situsnya bankbprpalembang.com/ mengemukakan bahwa Tabungan Pasar Perdana Non Perorangan adalah simpanan yang berbentuk tabungan yang menampung dana dari penabung yang berupa badan usaha atau perusahaan dengan tata cara penyetoran dan penarikan ditentukan secara umum dan telah disanggupi oleh Nasabah pada saat melakukan Pembukaan Rekening (Bank BPR, 2022).

Sedangkan menurut Nurul Salbi dalam Artikelnya Tabungan Rekening Non Perorangan adalah tabungan yang dimiliki oleh instansi/perusahaan/organisasi dan bukan milik pribadi (Nurul Salbi, 2017).

Dari kedua pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan Non Perorangan merupakan Pembukaan Rekening yang bentuk simpanannya berbentuk tabungan yang

berbentuk badan usaha atau perusahaan dan bukan dalam bentuk pribadi.

Gambaran Kualitas Pelayanan Administrasi Pembukaan Rekening Non Perorangan

Menurut Ikatan Bankir Indonesia pada umumnya persyaratan Administrasi Pembukaan Rekening Non Perorangan adalah sebagai berikut:

1. Membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) / Surat Izin Mengemudi (SIM) /Kartu Pelajar / bukti identitas lainnya
2. Nasabah membawa uang setoran awal sesuai aturan yang ditetapkan oleh Bank yang bersangkutan
3. Nasabah membayar biaya yang telah ditentukan pihak Bank.
4. Tanda tangan Nasabah harus sesuai dengan kartu identitas seperti KTP (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Sedangkan menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam Proses pembukaan rekening (Tabungan/Giro/Deposito) yang diberlakukan oleh petugas Bagian *Customer Service* pada umumnya mengikuti proses dengan urutan sebagai berikut.

1. Memastikan kelengkapan dokumen dan keabsahan identitas berdasarkan yang diterima dari Nasabah
2. Meminta Nasabah mengisi Formulir Pembukaan Rekening berdasarkan identitas dan melakukan Tanya jawab dengan Nasabah
3. Meminta Nasabah memverifikasi hasil pengisian formulir dan membubuhkan tanda tangan
4. Minta persetujuan pejabat berwenang pada formulir yang sudah ditandatangani
5. Input data pada sistem aplikasi penunjang
6. File form Pembukaan Rekening beserta dokumen utama dan dokumen pendukung
7. Meminta Nasabah melakukan setoran/setoran awal untuk mengisi Rekening (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Dari kedua pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pembukaan Rekening Non Perorangan adalah sebagai berikut:

1. Memastikan kelengkapan dokumen keabsahan identitas seperti KTP dan SIM.
2. Mengisi Formulir Pembukaan Rekening
3. Memverifikasi hasil dari pengisian Formulir dari yang sudah ditandatangani
4. Menginput Data pada aplikasi penunjang
5. Nasabah melakukan setoran awal untuk mengisi rekening.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan Nasabah merupakan harapan nasabah terhadap kualitas Layanan (*expected quality*) dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan (*perceived quality*) yang telah diberikan dan menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan (Muttaqin dalam Sari, 2021).

Sedangkan menurut ahli lain mengemukakan bahwa Kepuasan Nasabah adalah perasaan seorang Nasabah baik itu senang atau kecewa ketika telah menggunakan produk atau sebuah layanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak (Kotler dan Keller dalam Nurbany, 2022).

Dari kedua pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan Kepuasan Nasabah merupakan harapan Nasabah terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan sesuai atau tidak dengan yang diharapkan.

Surat Pernyataan

Menurut Musliichah dalam bukunya yang berjudul Bunga Rampai Kearsipan mengatakan bahwa Surat Pernyataan merupakan surat yang menyatakan kebenaran suatu hal yang disertai pertanggung jawaban atas hal tersebut, surat pernyataan dibuat atas permintaan seseorang atau permintaan suatu organisasi untuk menguatkan suatu fakta atau peristiwa yang berkaitan dengan aspek hukum (Musliichah, 2019).

Sedangkan menurut Sri Mutmainnah, Elly Siregar, Gartima Sitangga dan Elidar Tanjung dalam bukunya yang berjudul Manajemen Arsip Perguruan Tinggi mengatakan bahwa Surat pernyataan merupakan naskah dinas yang berisi informasi atau keterangan mengenai hal atau seseorang untuk kepentingan kedinasan (Sri Mutmainnah, et al, 2020).

Dari kedua pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan Surat Pernyataan merupakan surat yang berisi informasi atau keterangan yang menyatakan kebenaran suatu hal yang bisa dipertanggung jawabkan yang dibuat atas permintaan seseorang atau suatu organisasi.

NPWP

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 6 Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan

kewajiban perpajakannya (UUNomor 28 tahun 2007 dalam Dama, 2019).

Sedangkan menurut ahli lain mengemukakan bahwa NPWP merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak (Resmi dalam Dama, 2019).

Dari kedua pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan NPWP merupakan sarana administrasi dan tanda pengenal diri atau identitas dari Wajib Pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya

Penelitian Terdahulu

Ada 2 penelitian terdahulu yang akan dijadikan acuan pada penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

Menurut Iwan Henri Kusnadi dan Lussy Ayu Lisnawati, (2020), Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KCP Subang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode Deskriptif dimana metode ini menitik beratkan pada il, Hasil pengumpulan data Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembukaan rekening memudahkan nasabah untuk melakukan berbagai tagihan dan mendapatkan Bunga yang menguntungkan dan meringankan biaya dan untuk kemudahan dalam transfer dana.

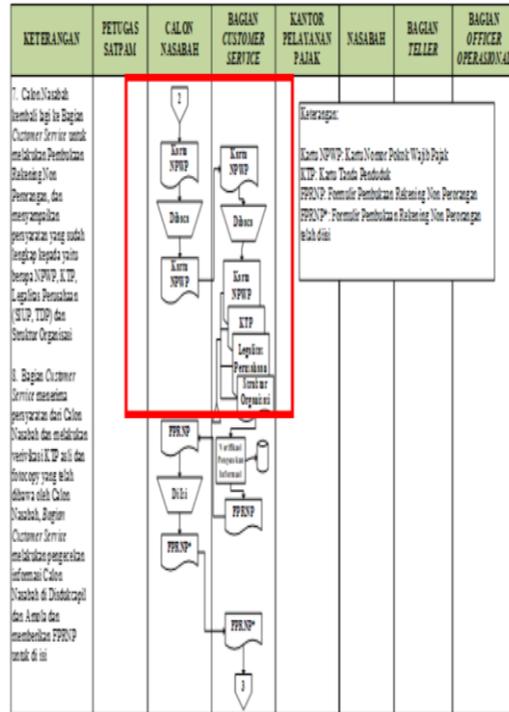
Peneliti ke dua menurut Nurul Salbi (2017), Mekanisme Penggunaan Rekening Non Perorangan pada PT bank BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. Nurul Salbi (2017), Mekanisme Penggunaan Rekening Non Perorangan pada PT bank BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Deskriptif yaitu berupa uraian yang berkenaan dengan data hasil dari objek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mekanisme Penggunaan Rekening Non Perorangan yaitu :

1. Syarat untuk membuka Tabungan Rekening Non Perorangan, adalah mengisi formulir Aplikasi Pembukaan Rekening yang ditandatangani oleh Pengurus yang berwenang, Rekening ini hanya dapat dilakukan oleh pengurus atau pihak yang berwenang, atas nama perusahaan/instansi.
2. Proses pembukaan Rekening Non Perorangan yaitu melengkapi berkasnya pertama, buku Tabungan yang baru dibuka harus ditandatangani petugas bank yang berwenang

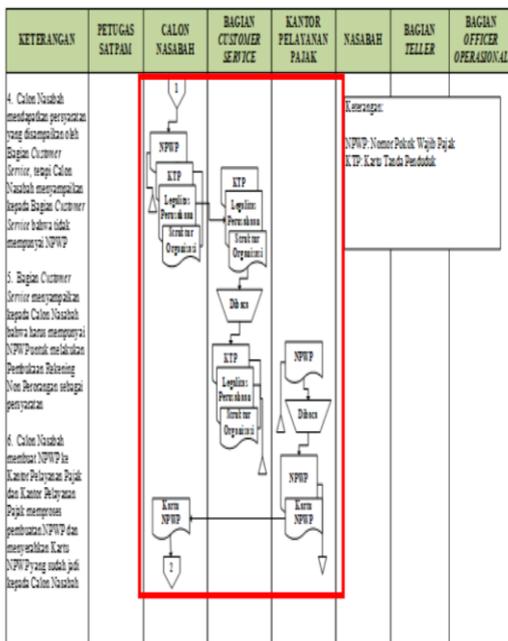
III. PEMBAHASAN DAN PENYELESAIAN MASALAH

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Pembukaan Rekening Non Perorangan

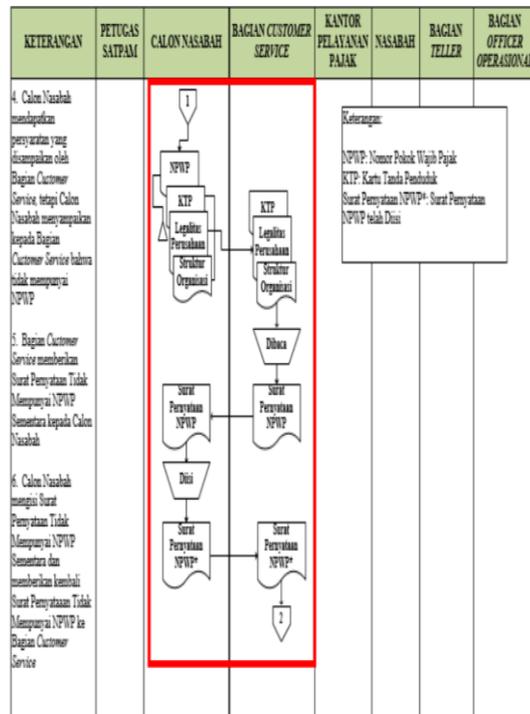
Berdasarkan pengamatan di Bank BJB KCP Bojongsong Kabupaten Bandung mengenai Prosedur Administrasi Pelayanan Pembukaan Rekening Non Perorangan diawali secara *procedural* yaitu Bagian *Customer Service* melayani Calon Nasabah yang akan melakukan Pembukaan Rekening Non Perorangan kemudian Calon Nasabah harus menyerahkan persyaratan seperti KTP, Legalitas Perusahaan (SIUP, TDP), Struktur Organisasi dan NPWP sebagai syarat untuk melakukan Pembukaan Rekening Non Perorangan, namun bagi Calon Nasabah yang tidak mempunyai NPWP harus membuat NPWP terlebih dahulu ke Kantor Pelayanan Pajak sehingga Calon Nasabah harus kembali pulang untuk mengurus pembuatan NPWP, sehingga calon nasabah merasa tidak puas. Adapun gambarannya seperti berikut ini.



Gambar I: Bagan Alir (*Flowchart*) Kualitas Pelayanan Administrasi Pembukaan Rekening Non Perorangan Proses yang Sedang Berjalan (lanjutan) Agar kualitas pelayanan tetap berjalan dengan baik bagi Nasabah maka usulan seperti berikut ini.



Gambar I: Bagan Alir (*Flowchart*) Kualitas Pelayanan Administrasi Pembukaan Rekening Non Perorangan Proses yang Sedang Berjalan



Gambar 2: Usulan Bagan Alir (*Flowchart*) Kualitas Pelayanan Administrasi Pelayanan Pembukaan Rekening Non Perorangan

bank bjb

SURAT PERNYATAAN TIDAK MEMPUNYAI NPWP

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Nasabah :
 No.KTP :
 Alamat :
 No.HP/WA :

Dengan ini menyatakan bahwa :

Saya adalah Wajib Pajak yang memperoleh penghasilan melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) namun saat ini belum menyerahkan NPWP kepada Bank

Saya tidak dirwajibkan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan alasan*
 (pilih salah satu)

Memiliki penghasilan yang tidak melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP)
 Tidak bekerja/Tidak memiliki penghasilan
 Lainnya.....
 (Ket.*Beri Tanda Checklist sesuai pilihan)

Apabila di kemudian hari saya memiliki NPWP atau telah memenuhi persyaratan sebagai Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, maka saya akan menyerahkan NPWP ke Bank BJB di Kantor Cabang/KCP/Kas*.....

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,

Materai Rp 10.000,-

(.....) (.....)
 Pejabat Bank Nasabah

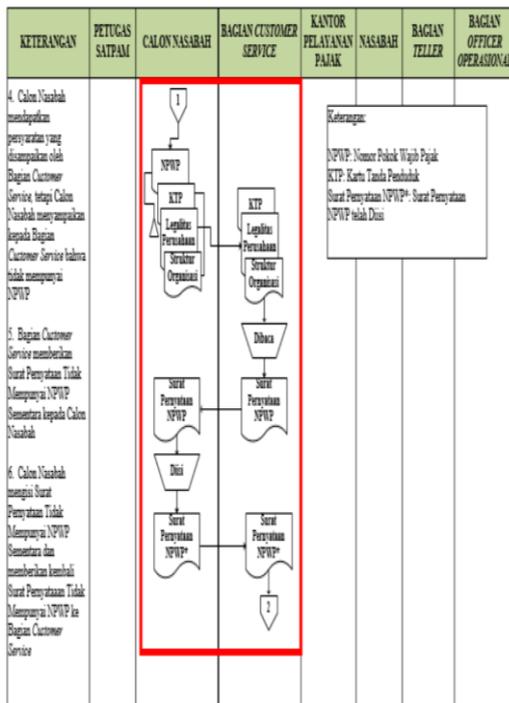
dalam memberikan *service* yang terbaik seperti pelayanan pembukaan dan penutupan rekening, *complain*, setoran awal, pengajuan dan pencairan deposito dan lain-lain, kepada Calon Nasabah dan Nasabah yang mempercayakan dananya kepada Bank BJB KCP Bojongsong Kabupaten Bandung.

Akan tetapi ketika Calon Nasabah yang akan melakukan Pembukaan Rekening Non Perorangan tidak mempunyai NPWP Bagian *Customer Service* menyampaikan kepada Calon Nasabah harus membuat terlebih dahulu NPWP ke Kantor Pelayanan Pajak sehingga Calon Nasabah akan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan.

Penyelesaian masalah dari paparan tersebut diatas sebaiknya untuk meningkatkan kepuasan Calon Nasabah pihak Bank BJB KCP Bojongsong Kabupaten Bandung membuat Surat Pernyataan Tidak Mempunyai NPWP sementara untuk Calon Nasabah yang belum mempunyai NPWP.

Berikut Penyelesaian masalah dari paparan di atas

Gambar 3: Usulan Surat Pernyataan Sementara Tidak Mempunyai NPWP



Gambar 2: Usulan Bagan Alir (Flowchart) Kualitas Pelayanan Administrasi Pembukaan Rekening Non Perorangan (lanjutan)

Kepuasan Nasabah

Meningkatkan Kepuasan Nasabah semua karyawan yang bekerja di Bank BJB KCP Bojongsong Kabupaten Bandung melayani Nasabah dengan sepenuh hati

Sehingga calon nasabah merasa di hargai harapannya, walaupun setelah itu calon nasabah akan mengurus pembuatan ke pihak kantor pajak untuk melengkapi NPWP sesuai dengan peraturan dari pihak bank.

SIMPULAN DAN SARAN

Dilihat dari hasil diatas maka didapatkan:

1. Dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan Administrasi Pembukaan Rekening Non Perorangan sesuai dengan hasil pembahasan antara teori dan pelaksanaandi Bank BJB KCP Bojongsong Kabupaten Bandung belum dilaksanakan dengan baik karena Calon Nasabah yang akan melakukan Pembukaan RekeningNon Perorangan ke Bagian *Customer Service* Calon Nasabah yang tidak mempunyai NPWP harus membuat terlebih dahulu NPWP ke Kantor PelayananPajak sehingga Calon Nasabah harus kembali pulang untuk mengurus pembuatan NPWP. Saran dari hasil analisis sebaiknya pihak Bank BJB memberikan jalan keluar untuk persyaratan yang tidak lengkap, seperti membuat perjanjian bahwa persyaratan yang belum lengkap akan dilengkapi dengan segera.
2. Dalam Pelaksanaan Meningkatkan Kepuasan Nasabah sesuai dengan hasil pembahasan antara teori dan pelaksanaan yang dilakukan di Bank BJB KCP Bojongsong Kabupaten Bandung belum dilaksanakan dengan baik karena pada

Bagian *Customer Service* menyampaikan kepada Calon Nasabah harus membuat terlebih dahulu NPWP ke Kantor Pelayanan Pajak Calon Nasabah harus kembali pulang untuk mengurus NPWP sehingga akan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Saran dari hasil analisis ini yaitu calon nasabah tetap di beri layanan dengan cara membuat Surat Pernyataan Tidak Mempunyai NPWP sementara untuk Calon Nasabah yang belum mempunyai NPWP agar Calon Nasabah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dama, A., Saerang, D. P. E., & Gamaliel, H. (2019). Pengaruh kepemilikan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Indonesia Accounting Journal*, 1(2), 57-62.
2. Dr. Hj. Mu'ah, SE., MM dan Dr. H. Masram, SE., MM., M.Pd. (2021). **Loyalitas Pelanggan**. Zifatama Jawara.
3. Edi Junaedi, PUSAT, P. T. M. J. (2019). Peranan Bagian Administrasi Kantor. *Jurnal Sekretari Vol*, 6(1).
4. Fahmi, Irham, S.E., M.Si. (2019). **Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis**, Bandung: Alfabeta.
5. Fachreza, A., Sunarmi, S., Ablisar, M., & Mulyadi, M. (2022). Pertanggung jawaban Pidana Pegawai Bank Bank Kaitannya dengan Prinsip Kehati-Hatian Bank dalam Putusan PN. Lubuk Pakam No. 964/PID. B/2015/PN. LBP., Tanggal 19 Agustus 2015. *Law Jurnal*, 2(2), 135-147.
6. Hartini, Aditya Wardhana, NovMarlena, Anita Asnawi, Angga Ranggana Putra, Agus Hendrayady, M. Tasbir Rais, Ade Risna Sari, Erland Mouw, Fitriana M. Sabir, Wanta, Indriana Desy Rachmawati, 7. 7.
7. Henuk-Kacaribu, Alemina, S.E., M.Si. (2020). **Pengantar Ilmu Administrasi**. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).
8. Ikatan Bankir Indonesia. (2014). **Mengelola Kualitas Layanan Perbankan**. Jakarta : Gramedia
9. Kaja, S.Sos., M.Si. (2019), **omunikasi Administrasi**. Jawa Tengah: Anggota IKAPI.
10. Lubis, Joharis dan Haidir. (2019). **Administrasi dan Pengembangan Perencanaan Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Prenada Media Group.
11. Mahanis Safti, R. (2018). Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Batara Pensiunan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).
12. Mariam, I., Latianingsih, N., Purwinarti, T., & Wartiningsih, E. (2022). Implementasi Pendekatan Konsep 3A (Attitude, Attention, Action) dalam Mewujudkan Pelayanan Prima. *Bhakti Persada Jurnal Aplikasi IPTEKS*, 8(1), 26-33.
13. Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17-21.
14. Musliichah. (2019). **Bunga Rampai Kearsipan**. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, Anggota IKAPI, Anggota APPTI.
15. Mutmainnah, Sri, Elly Siregar, Garitma Sitanggang, dan Elidar Tanjung. (2020). **Manajemen Arsip Perguruan Tinggi**. Yayasan Kita Menulis
16. Nurbany Soedarsono, D. K. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang. *eProceedings of Management*, 9(2).
17. Saputra, R. U., & Rusmana, S. C. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Bandung Barat (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas).
18. Sari, R. R., Marnisah, L., & Zamzam, F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra bank terhadap kepuasan nasabah era covid-19 (studi kasus dipt. Bank mandiri kantor cabang Palembang). *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPRO)*, 2(2), 201-210.
19. Sellang, Kamaruddin, S.Sos., M.AP., Dr. h. Jamaluddin, S.Sos, M.Si., Ahmad Mustanir, S.I.P., M.Si. **Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**. (2022). Qlara Media.
20. Situmorang, A. S., Munthe, N., & Purba, F. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pengawasan Pimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pematangsiantar. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 4(1), 16-23.
21. Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran*. Sidoarjo, Indomedia Pustaka.
22. Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra, dan Dadi Adriana. 2007. *Pemasaran Strategik*, Andi. Yogyakarta
23. (<https://bankbjb.co.id/files/2022/03/company-profile-bank-bjb-2021.pdf>) Diakses pada tanggal 10 Mei 2022.

