

**Volume. 01 No. 01 Maret 2017**

**ISSN : 2550-0279**

***JM-MANAJEMEN***  
**JURNAL MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**  
**PROGRAM PASCASARJANA USB YPKP BANDUNG**

PERANAN FASILITAS *PHONE INDEMNITY* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH Pada PT Bank Commonwealth Bandung Asia Afrika

Sri Rochani Mulyani & Agus Budiyo

[agusbudiyo@yahoo.co.id](mailto:agusbudiyo@yahoo.co.id)

Program Studi Magister Manajemen USB YPKP Bandung

**ABSTRAK**

Perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat menjadi faktor utama dalam menciptakan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Industri perbankan menggunakan berbagai macam cara untuk memenangkan persaingan dalam menciptakan pelayanan terbaik bagi nasabah. Salah satunya adalah dengan teknologi informasi. Berdasarkan pemikiran diatas, penulis mencoba melakukan penelitian pada PT Bank Commonwealth Cabang Asia Afrika Bandung. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana gambaran responden mengenai pelaksanaan fasilitas *Phone Indemnity* dalam hal ini transaksi Valuta Asing yang dimiliki oleh PT Bank Commonwealth Cabang Asia Afrika Bandung. Gambaran kepuasan nasabah, serta seberapa besar peranan fasilitas *Phone Indemnity* dalam hal ini transaksi Valuta Asing terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Commonwealth Cabang Asia Afrika Bandung dengan menggunakan metode deskriptif analisis yang pengolahan datanya dilakukan dengan studi lapangan, yaitu suatu penelitian dengan cara melakukan survey untuk mendapatkan data primer secara nyata melalui wawancara, observasi dan kuesioner.

Hasil analisis *korelasi rank spearman* diperoleh koefisien korelasi ( $r_s$ ) = 0,3636 maka hubungannya rendah antara fasilitas *Phone Indemnity* dalam hal ini transaksi Valuta Asing terhadap kepuasan nasabah. Koefisien determinasi ( $K_d$ ) = 0,1322 atau Indeks Determinasi ( $I_d$ ) 13,22% ini berarti peranan fasilitas *Phone Indemnity* meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 13,22% dan 86,78% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil uji hipotesis  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,764 > 1,644$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  dinyatakan benar. Artinya pada taraf kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa (terdapat peranan yang signifikan antara fasilitas *Phone Indemnity* dalam hal ini transaksi Valuta Asing terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Commonwealth Cabang Asia Afrika Bandung).

Kata kunci : *phone indemnity* dan kepuasan nasabah.

**A. PENDAHULUAN**

Persaingan yang ketat antar bank dewasa ini mendorong setiap bank untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya. Pelayanan tersebut ditunjukkan untuk mempermudah nasabah atau menarik minat calon nasabah untuk memanfaatkan

jasa yang ditawarkan oleh bank, serta mempertahankan nasabah agar tetap loyal dan tidak berpindah ke bank lain (Griffin, 2003 : 195). Contoh-contoh program layanan bank tersebut antara lain pelayanan perbankan menggunakan fasilitas telepon

seperti telemarketing, call center, produk layanan jasa perbankan lain yang berbasis elektronik dengan menawarkan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.

Rekrutmen calon nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada di tangan membutuhkan usaha yang keras pada situasi persaingan perbankan saat ini. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu diperlukan terobosan menarik dan efisien bagi nasabah untuk mempermudah transaksi perbankan. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka nasabah akan merasakan kepuasan perbankan untuk mencapai loyalitas dari para nasabah (Sudirman, 2011).

Produk dan jasa layanan yang ditawarkan oleh bank asing memang tidak jauh berbeda layaknya bank nasional. Sektor riil dan perdagangan internasional membuka kesempatan baik untuk perkembangan ekonomi nasional, seiring dengan itu maka transaksi perbankan yang dibutuhkan oleh pelaku pasar antara lain adalah kebutuhan valuta asing, SWIFT *society for worldwide interbank financial telecommunication* dan transaksi perbankan pendukung lainnya. Kebutuhan uang yang beredar di perdagangan internasional juga mendukung kemajuan ekonomi dunia. Saat ini ada beberapa mata uang asing yang lazim beredar sebagai alat pembayaran perdagangan internasional diantaranya USD (United States Dollars), AUD (Australian Dollars), EUR (Europe), GBP (Great Britain Poundsterling), SGD (Singapore Dollars),

JPY (Japanese Yen), CNY (China Yuan), IDR (Indonesia Rupiah) dan beberapa mata uang asing lain. Melihat ragam mata uang asing yang ada menumbuhkan kebutuhan perdagangan valuta asing, dimana terjadi pertukaran antar mata uang yang beredar.

Bank Commonwealth merupakan bank yang juga menyediakan transaksi valuta asing. Commonwealth Bank Indonesia merupakan anak perusahaan Commonwealth Bank of Australia yang berbasis di Sydney dan merupakan penyedia jasa keuangan terpadu terbesar di Australia. Berdiri untuk pertama kali di Indonesia pada tahun 2000, saat ini Bank Commonwealth masuk jajaran sepuluh besar *service excellence MRI Market Review Indonesia* untuk standar pelayanan dalam kurun waktu baru tiga tahun bergabung dengan MRI. Sebuah prestasi yang sangat baik karena bisa meraih posisi tersebut mengingat Bank Commonwealth masuk dalam kategori bank baru di Indonesia. Saat ini Bank Commonwealth sedang gencar mengembangkan sayapnya ke berbagai sektor seperti komersial (Loan, SME) dan consumer (KPR, KMG). Agar mampu bersaing dengan bank-bank lain, Bank Commonwealth sudah seharusnya memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan tersebut setidaknya mencakup lima kriteria kualitas pelayanan inti yang sering disebut sebagai RATER, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap) (Tjiptono, 2006:69).

Salah satu inovasi yang sudah dilakukan Bank Commonwealth adalah penggunaan fasilitas *Phone Indemity* yang ternyata juga penting untuk menciptakan kepuasan nasabah. Fasilitas *phone indemity* merupakan transaksi nasabah yang dilakukan oleh cabang melalui media telepon dengan transaksi terbatas hanya untuk transaksi Valuta Asing ke CIF (customer information file) yang sama dengan mata uang yang

berbeda atau menggunakan nilai tukar (**kebijakan dan prosedur transaksi phone indemnity Bank Commonwealth, september 2012**). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen, fasilitas bisa membedakan antara penyedia jasa satu dengan yang lainnya dan merupakan keunggulan bagi pihak perusahaan jasa agar bisa memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga pada akhirnya juga akan meningkatkan minat preferensi jasa. Selain fasilitas, lokasi juga merupakan tempat dimana perusahaan melakukan segala aktivitas untuk memenuhi tujuan perusahaan, dengan lokasi yang strategis maka konsumen akan mudah mendatangi pemberi jasa, sehingga kepuasan konsumen bisa terpenuhi dan minat preferensi konsumen akan meningkat (**Triupayanto dan Widiyanto, 2008**). Commonwealth Bank of Indonesia telah memenuhi hal tersebut diatas, hal ini terbukti dengan diraihnya *Banking and Payment Asia Awards 2013 (Singapore)*, sedangkan untuk Commonwealth Bank of Australia meraih banyak penghargaan diantaranya *Bank of the Year (2010)*, *World's Best Banks in Developed Markets (2010)*, *Australian Financial Institution of the Year 2010 (Retail Bank)* versi **MarkPlus Insight dan Infobank (2010)**. Selanjutnya untuk lebih meningkatkan pelayanan jasa perbankan kepada nasabahnya, Bank Commonwealth membuka kantor-kantor cabang di kota-kota besar Indonesia, salah satunya adalah di Bandung-Jawa Barat. Berikut data Jumlah nasabah Bank Commonwealth cabang Bandung Asia Afrika sejak tahun 2009-2013 jumlah penabung pada tahun 2009 sebanyak 1227, meningkat 1776 pada tahun 2010, meningkat lagi menjadi 2289 di tahun 2011, kembali meningkat di tahun 2012 dengan total nasabah 2761, dan menjadi 3198 ditahun 2013. Peningkatan jumlah penabung ini juga

diikuti dengan kecenderungan peningkatan jumlah keluhan nasabah, Ada peningkatan jumlah keluhan nasabah pada periode 2009-2013, penurunan jumlah keluhan terendah ada di tahun 2011. Tahun 2010, 2012 dan 2013 jumlah keluhan tersebut relative meningkat. Adanya keluhan nasabah ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan pada nasabah Bank Commonwealth Cabang Bandung Asia Afrika. Ketidakpuasan tersebut kemungkinan terjadi karena penurunan kualitas pelayanan yang diberikan.

## B. KAJIAN PUSTAKA

Seiring dengan berkembangnya jumlah cabang, pengendalian operasional dan kualitas layanan harus diperhatikan dengan baik demi terciptanya kepuasan nasabah. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka bank harus menciptakan inovasi-inovasi pelayanan untuk mempermudah transaksi dan memberikan kesan nyaman serta tetap menjaga keamanan transaksi nasabah.

**Berdasarkan pedoman dan Prosedur Transaksi melalui Telepon (Phone Indemnity) Commonwealth Bank, 2012:** "Transaksi *Phone Indemnity* adalah Transaksi yang dijalankan melalui telepon yang dilakukan oleh Cabang, jenis transaksi yang dapat dilakukan terbatas hanya untuk transaksi valuta asing ke CIF yang sama dengan mata uang yang berbeda (menggunakan nilai tukar).

Tujuan utama dibuatnya kebijakan fasilitas phone indemnity yakni untuk mendukung perkembangan bank, menjaga agar bisnis tetap berjalan sesuai dengan ketentuan, baik yang berlaku internal maupun eksternal, serta mengurangi jumlah keluhan nasabah terhadap pelayanan yang bersifat tatap langsung. Untuk itu bank harus melengkapi dengan kebijakan yang baku untuk dapat menjadi panduan bagi setiap petugas dan

pejabat Bank dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari terkait dengan transaksi melalui media telepon. Untuk mencapai tujuan tersebut, setiap staff, pimpinan cabang maupun departemen terkait harus memastikan semua proses dilakukan dan dijalankan sesuai dengan ketentuan yang ada. Kebijakan transaksi melalui telepon ini dimiliki oleh Branch Service dan Quality Assurance unit yang bertanggung jawab untuk meninjau ulang dan memastikan bahwa kebijakan ini sudah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah diatur.

1. Branch Manager

- a. Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proses yang dilakukan terkait dengan transaksi Phone Indemnity sudah sesuai ketentuan
- b. Memberikan persetujuan terhadap setiap transaksi phone indemnity yang dijalankan, jika transaksi tidak disetujui, maka transaksi tidak dapat dijalankan

2. Customer Service, Personal Banker Relationship Manajer, Deputy Branch Manager, Branch Manager

- a. Memeriksa pada system jika nasabah sudah mempunyai fasilitas Phone Indemnity
- b. Menerima deal transaksi atas instruksi nasabah
- c. Melakukan konfirmasi transaksi kepada nasabah
- d. Menuliskan instruksi nasabah ke dalam formulir transaksi
- e. Menyerahkan formulir instruksi ke Teller untuk diproses lebih lanjut

3. Teller

- a. Menerima formulir instruksi yang diberikan oleh CS, PB, RM, DBM dan BM
- b. Memeriksa kembali pada system jika nasabah sudah mempunyai fasilitas Phone Indemnity

- c. Membubuhkan stempel Phone of Indemnity pada formulir Instruksi
- d. Melakukan penginputan pada system dan pada kolom informasi di system bahwa nasabah melakukan transaksi melalui Phone Indemnity

- e. Mendokumentasikan formulir transaksi yang telah dijalankan

4. Branch Service Manager/Branch Service Supervisor

- a. Melakukan pengecekan recording di cabang setiap hari secara sampling untuk transaksi Phone Indemnity

5. Deputy Branch Manager/Area Branch Manager

- a. Memberikan persetujuan terhadap setiap transaksi Phone Indemnity yang dijalankan, jika transaksi tidak disetujui, maka transaksi tidak dapat dijalankan

6. Teknologi Informasi

- a. IT Support memastikan kualitas rekaman berjalan dengan baik dengan memeriksa rekaman yang tersimpan setiap 2 (dua) jam sekali setiap harinya didalamnya jam-jam kerja (pukul 08:00 – 17:00) dan melaporkannya melalui email kepada BSM/BM/BB apabila pada saat pemeriksaan tidak ditemukan rekaman baik sebagaimana maupun seluruh yang seharusnya terekam
- b. IT Support memastikan bahwa data rekaman (recoding) tersimpan dengan baik dalam kurun waktu yang telah ditentukan

Peraturan dan Kebijakan terkait dengan fasilitas Phone Indemnity diatur berdasarkan undang-undang Bank Indonesia, diantaranya :

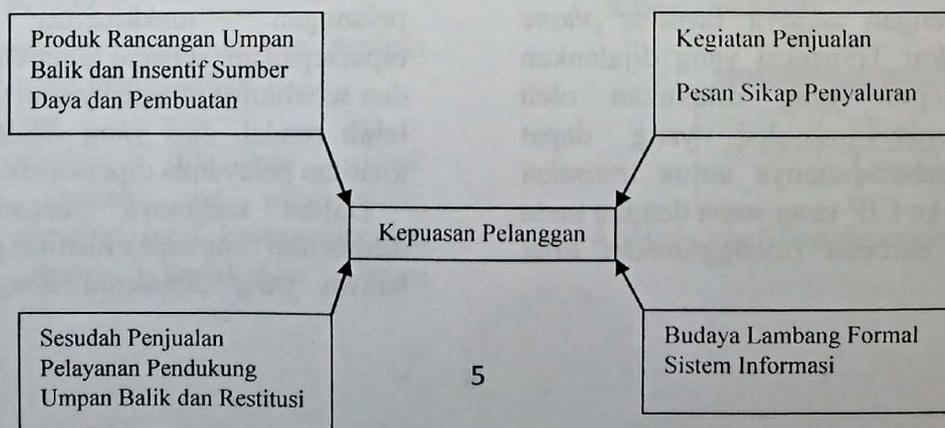
- a. PBI No 2/19/2000 mengenai persyaratan dan tata cara pemberian perintah atau ijin tertulis membuka rahasia Bank
- b. Pedoman Penerapan Program Anti pecucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme
- c. PBI No 10/28/PBI/2008 tentang pembelian Valuta Asing terhadap Rupiah kepada Bank
- d. SE BI No10/42/DPB tentang Pembelian Valuta Asing terhadap Rupiah kepada Bank
- e. SE BI No 14/11/DPM perihal Perubahan atas SE BI No 10/42/DPD perihal Pembelian Valuta Asing terhadap Rupiah kepada Bank
- f. PBI No 7/14/PBI/2005 tentang Pembatasan Transaksi Rupiah dan Pemberian Kredit Valuta Asing oleh Bank
- g. SE BI No 7/23/DPD tentang Pembatasan Transaksi Rupiah dan Pemberian Kredit Valuta Asing oleh Bank
- h. SE BI No 7/44/DPD perihal Pembatasan Transaksi Rupiah dan Pemberian Kredit Valuta Asing oleh Bank
- i. PBI No 5/8/PBI/2003 dan No 11/25/PBI/2009 tentang Penerapan Manajemen Resiko bagi Bank Umum
- j. SE BI No 5/21/DPNP tentang Penerapan Manajemen Resiko bagi Bank Umum
- k. UU.No.8 tahun 1997 tentang Dokumentasi Perusahaan, PP No.87 tahun 1999 tentang Tata Cara Penyerahan dan Pemusnahan Dokumen Perusahaan

## Ruang Lingkup Kepuasan Nasabah

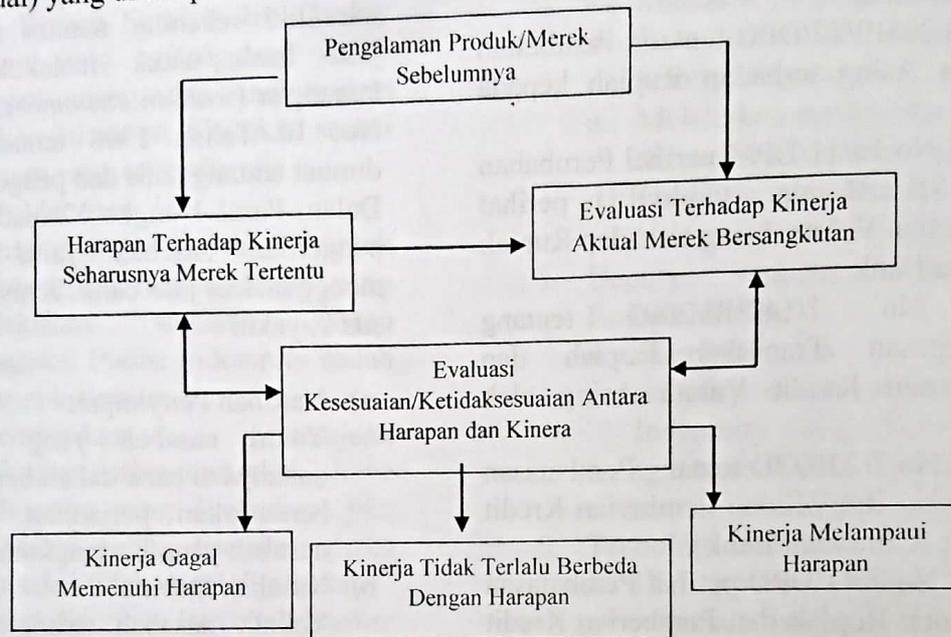
Dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 jo No. 10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah Pasal 1 angka 2 yang dimaksud dengan nasabah adalah Pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*). Di dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dimuat tentang jenis dan pengertian nasabah. Dalam Pasal 1 angka 17 disebutkan bahwa pengertian nasabah yaitu pihak yang menggunakan jasa bank. Jenis-jenis nasabah ada 2, yakni :

- a) Nasabah Penyimpan  
Yakni nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b) Nasabah Debitur  
Yakni nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.  
Sedangkan menurut Milland & Jagdish dalam Fandy Tjiptono (1995:28) menggambarkan kepuasan pelanggan

sebagai suatu perasaan yang dilandasi oleh empat (4) factor yaitu sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut ini :



Untuk mendukung factor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, diperlukan beberapa data pendukung. Teori dan model konseptual digunakan untuk menjelaskan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan/ketidakuasan pelanggan atau konsumen, diantaranya yakni menurut **Fandy Tjiptono (2004:356 & 360)**, yaitu menggunakan *Expectancy Disconfirmation Model*, Model yang berkembang pada decade 1970-an ini mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai “evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya (sesuai) yang diharapkan”. Secara skematik, model ini ditunjukkan pada gambar



**Richard L. Oliver** menggunakan istilah *non-satisfaction* untuk menggambarkan situasi ini, dimana pelanggan tidak merasa kecewa dan tidak akan melakukan complain. Namun, situasi seperti ini tidak bisa mengurangi kemungkinan pelanggan untuk mencari alternatif jasa maupun penyedia jasa yang lebih baik, bila kebutuhan atau masalah yang sama muncul.

### Kerangka Pemikiran

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pada dasarnya teknologi yang digunakan tentunya harus bermanfaat bagi nasabah. Seperti PT Bank Commonwealth Indonesia mengembangkan pelayanan teknologi dengan adanya fasilitas *phone indemnity* yakni Transaksi yang dijalankan melalui telepon yang dilakukan oleh Cabang, jenis transaksi yang dapat dilakukan terbatas hanya untuk transaksi valuta asing ke CIF yang sama dengan mata uang yang berbeda (menggunakan nilai tukar).

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang diterima atau dipersepsikan (*perceived service*), apabila yang diterima atau dirasakan sesuai atau melebihi harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dalam kaitannya dengan penelitian dilihat dari lima aspek kualitas pelayanan ini bahwa yang dimaksud dengan *tangible*

adalah kondisi fisik. Dimana kualitas pelayanan kepada nasabah diukur dengan bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi. *Empathy* yaitu kemudahan salam komunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para nasabah. *Reliability* yaitu kehandalan yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. *Responsiveness* yaitu daya tanggap yang meliputi keinginan pada karyawan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan. *Assurance* yaitu pengetahuan jaminan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.

Tujuan Pelayanan Perbankan adalah meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan tersebut. Menurut **Kotler** yang dialihbahasakan oleh **Wilhelmus B. Bakowatun (2000;42)** mengungkapkan bahwa :**“Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja roduk dan harapan-harapannya.”**

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik dan tepat, suatu jasa akan mendapatkan tempat yang baik pula dibenak nasabah. Hal itulah yang menyebabkan adanya kepuasan bagi nasabah

### Metodelogi Penelitian.

Metode penelitian menggunakan analisis deskriptif dengan menganalisa

#### 1. Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan memiliki taraf kesesuaian dan ketetapan dalam melakukan suatu

penelitian. Menurut Husein Umar (2002:101) sebagai berikut: “Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data yang ditampung pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Misalkan seorang peneliti akan mengukur prestasi kerja karyawan, maka semua pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner semuanya berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Tidak ada satupun pertanyaan atau pernyataan yang keluar dari topik ini. Oleh karena itu perlu dilakukan uji validitas kuesioner”.

#### 2. Uji reliabilitas,

Pengertian Reliabilitas menurut Sekaran (2006:40) menjelaskan bahwa: Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran tanpa bias (beban kesalahan) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas item dalam instrument. Jika suatu alat ukur atau instrument penelitian dapat digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama dengan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat ukur atau instrument tersebut reliable.

#### 3. korelasi Rank Spearman

Uji statistik yang digunakan adalah pengujian korelasi spearman rank. Menurut Sugiyono (2002:186) menjelaskan: “Korelasi Rank Spearman, digunakan untuk menganalisis hubungan bila datanya berbentuk ordinal. Pada teknik ini sumber data untuk tiap variabel yang dihubungkan tidak harus pada satu sumber”.

Rumus korelasi Rank Spearman (rs)

sebagai berikut :

$$rs = 1 - \left( \frac{6 \sum b_1^2}{n(n^2 - 1)} \right)$$

#### 4. Analisis koefisien determinan

Sedangkan untuk melihat berapa persen besarnya variabel X (*Phone Indemnity*) mempengaruhi Variabel Y (Kepuasan Nasabah), maka digunakan koefisien determinasi

5. Uji hipotesis.

Untuk menguji koefisien korelasi pangkat spearman, maka dipakai statistik uji t yang dapat dipakai dalam prosedur pengujian dengan sampel kecil maupun sampel besar dengan prosedur ujinya dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Ho:  $r = 0$ , artinya *Phone Indemnity* tidak berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah

Ha:  $r \neq 0$ , artinya *Phone Indemnity* berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah

Data-data yang sudah diperoleh dari responden lalu dianalisis dan diolah dengan menggunakan SPSS (*Statistic Program For Social Science*) versi 17. Dengan menggunakan Jenis data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan studi pustaka

## Hasil dan Pembahasan

Dengan adanya fasilitas *phone indemnity* yang terdapat di Bank Commonwealth diharapkan akan membantu nasabah dalam kaitannya dengan transaksi valuta asing. Adapun indikator responden yang menyatakan bahwa transaksi valuta asing yang dilakukan telah membantu nasabah dalam meningkatkan nilai valuta asing diduug dengan hal-hal dibawah ini antara lain

1. **Informasi Kurs Valuta Asing selalu tersedia saat bertransaksi** responden menyatakan sangat setuju sebanyak 52,63% (50 orang), 15,79% (15 orang) setuju dan 31,58% (30 orang) menyatakan setuju

2. **Terdapat verifikasi data nasabah pada saat bertransaksi**, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak

47,37 (45 orang), 15,79% (15 orang) setuju dan 36,84% (35 orang) menyatakan cukup setuju

3. **Terdapat pertanyaan-pertanyaan pada saat verifikasi data nasabah**, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 47,37% sedangkan yang menjawab setuju sebanyak 31,58% dan cukup setuju 21,05%.
4. **Harga Kurs Valuta Asing bersaing dengan competitor**, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 42,10% sedangkan yang menjawab setuju sebanyak 31,58% dan cukup setuju 26,32%
5. **Spread Kurs Valuta Asing menguntungkan nasabah**, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 47,37% sedangkan yang menjawab setuju sebanyak 15,79% dan cukup setuju 36,84%
6. **Waktu yang digunakan saat bertransaksi efisien, Waktu yang digunakan saat bertransaksi efisien**, responden yang menjawab sangat efisien sebanyak 52,63% sedangkan yang menjawab efisien dan cukup efisien masing-masing 47,37%.
7. **Recording transaksi disimpan oleh bank sebagai bukti deal transaksi**, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 47,37% sedangkan yang menjawab setuju sebanyak 21,05% dan cukup setuju sebanyak 31,58%.
8. **Nasabah merasa puas terhadap transaksi Valuta Asing** bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 36,84% sedangkan yang menjawab puas sebanyak 31,58% dan cukup puas sebanyak 31,58%.

**Hasil Uji Validitas Untuk Peranan Fasilitas *Phone Indemnity* transaksi Valuta**, dapat dilihat bahwa seluruh koefisien korelasi bernilai lebih besar dari r kritis yaitu 0.30 maka dapat dikatakan bahwa

seluruh item untuk variabel peranan Fasilitas *Phone Indemnity* telah Valid

**Hasil Uji Validitas Untuk Tingkat Kepuasan Nasabah**, dapat dilihat bahwa seluruh koefisien korelasi bernilai lebih besar dari r kritis yaitu 0.30 maka dapat dikatakan bahwa seluruh item untuk variabel kepuasan nasabah telah Valid.

**a. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana tingkat konsistensi pengukuran dari responden ke responden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana pertanyaan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan perbedaan interpretasi dalam pemahan pertanyaan tersebut. Kaplan Saccuzo (199:123) menyatakan : “ sekumpulan pertanyaan untuk mengukur suatu variabel dikatakan reliabel dan berhasil mengukur variabel yang kita ukur jika koefisien reliabilitasnya lebih dari atau sama dengan 0,700”.

Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan uji belah dua (*split half*) atau uji Spearman Brown. Dalam analisis ini, *item-item* pertanyaan dibedakan menjadi dua kelompok *item*, yakni pertanyaan ganjil dan item pertanyaan genap. Korelasi skor total *item* pertanyaan ganjil dan skor total item pertanyaan genap menggunakan rumus *product moment*. Dari perhitungan tersebut diperoleh koefisien reliabilitas untuk variabel X (*Phone Indemnity*) sebesar 0,963. Nilai tersebut lebih besar daripada 0,700 maka dapat dikatakan bahwa instrument variabel X (*Phone Indemnity*) telah *reliable*.

**Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman**

Selanjutnya untuk menghitung koefisien korelasi *rank spearman* dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{\sum X^2 \cdot \sum Y^2}}$$

$$r = \frac{69687,5 + 68687,5 - 88062,5}{2\sqrt{(69687,5)(68687,5)}}$$

$$r = \frac{50312,5}{2\sqrt{(4.786.660.156)}}$$

$$r = \frac{50312,5}{138371,4}$$

$$r = 0,3636 = 0,364$$

Menurut pedoman interpretasi koefisien korelasi dari Sugiyono (2004:183) dijelaskan bahwa interval koefisien antara 0,200-0,399 termasuk tingkatan hubungan yang “**Rendah**”

**Analisis Koefisien Determinasi (Kd) dan Indeks Determinasi (Id)**

Untuk mengetahui berapa besar atau sampai sejauh mana peranan variabel X (fasilitas *Phone Indemnity*) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah), digunakan koefisien determinasi. Hasil analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

$$Kd = rs^2$$

$$= (0,3636^2)$$

$$= 0,1322, \text{ atau Indeks Determinasi}$$

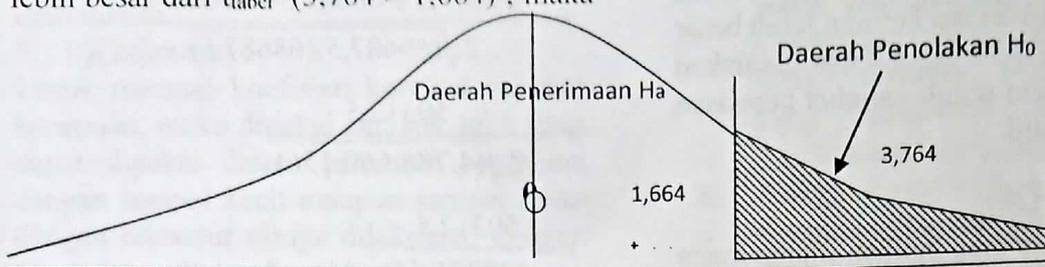
$$(Id) = 13,22 \%$$

Dari perhitungan tersebut diperoleh nilai indeks determinasi sebesar 13,22%. Hal ini menunjukkan bahwa peranan Fasilitas *Phone indemnity* terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebesar 13,22% sedangkan 86,78% dipengaruhi oleh factor lain, seperti fluktuasi nilai Valuta Asing, suku bunga bank, kredit, bukti langsung, kehandalan, keramahan serta produk maupun jasa yang ditawarkan.

## Pengujian Hipotesis

Melalui perhitungan interpolasi diatas diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.664 maka  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,764 > 1,664$ ); maka

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  dinyatakan benar, seperti pada gambar di bawah ini :



Gambar 4.1

## Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan

Berdasarkan kurva pengujian hipotesis diatas dapat dikatakan bahwa Fasilitas *Phone Indemnity* berperan secara signifikan dalam

### DAFTAR PUSTAKA

- Afandy, 2012, **Aspek Hukum dalam Perbankan dan Asuransi**, <http://google.com/>
- C.M Verrya Stuart, Lukman Dendawijaya, 2003, **Manajemen Perbankan**, Ghalia, Jakarta Indonesia
- Fourseasonnews, 2014, **Pengertian Bank Swasta Asing**, <http://google.com/>
- Griffin, 2003, **Customer Loyalty**, John Wiley & Sons, Incorporated, Jakarta
- Istijanto, 2005, **Aplikasi Praktis Riset Pemasaran**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Infobank, 2014, **Infobank Award** <http://www.infobanknews.com/2014/06/commonwealth-bank>
- Jalatama, 2013, **Karakteristik Perdagangan Valuta Asing**, <http://google.com/>
- Kotler, Phillip, Fandy Tjiptono, 2004, **Pemasaran Jasa**, Edisi Pertama, Bayumedia Publishing, Malang
- Kotler, Phillip, Hendra Teguh dan Ronny, 2000, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Millennium, Prenhallindo: Jakarta

meingkatkan kepuasan nasabah pada PT *Bank Commonwealth* Cabang Asia Afrika Bandung.

- Kotler, Phillip, Rambat Lupiyoadi, 2001, **Manajemen Pemasaran**, P.T Salemba Empat: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Teori dan Praktek Edisi Pertama, Jakarta, Salemba Empat
- La, Nay, 2014, **Daftar Kode Bank**, <http://google.com/>
- Nasir, Mohammad, 1999, **Metodologi Penelitian**, Cetakan Pertama, Ghalia, Indonesia, Jakarta
- Peraturan Pemerintah Nomor: 3 Tahun 1968 Tanggal: 16 Pebruari 1968  
**PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA**
- Pedoman dan Prosedur Transaksi melalui Telepon (Phone Indemnity)** CommonwealthBank, 2012
- Peperonity, 2013, **Manajemen Dana Bank**, <http://google.com/>
- Richard L, Oliver, Fandy Tjiptono, 2004, **Pemasaran Jasa**, Edisi Pertama, Bayumedia Publishing, malang

- Sam Ratulangi, Universitas, 2004, **Landasan Hukum Bank Asing**, <http://google.com/>
- Sardiman, 2011, **Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar**, Rajagrafindo Persada (Rajawali Pers), Jakarta
- Sugiyono (2002:106)
- Sugiyono (2008:29),
- Sugiyono(2008:77)
- Sugiyono, 2000
- Sugiyono, 2003, **Metode Penelitian Administrasi**, Alfabeta, Bandung
- Sugiono, 2013, **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D /ABT**, Alfabeta, Bandung
- Sekaran, Uma. 2006. **Research Methods for Business Buku2**. Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta.
- Triupayanto dan Widiyanto, 2008**
- Tjiptono, Fandy, 1996, **Strategi Pemasaran**. Andi Offset: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2001, **Manajemen Jasa**. Andi Offset: Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, 2004, **Manajemen Jasa**, Yogyakarta, Andi
- Tjiptono, Fandy, 2004, **Pemasaran Jasa**, Edisi Pertama, Bayumedia Publishing: Malang
- Umar, Husein, 2002, **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Umar, Husein, 2008, **Perilaku dan Manajemen Konsumen**, Bumi Aksara, Jakarta
- Undang-undang No.10 Tahun 1998 **Tentang Perbankan**
- Valuta Asing, Bisnis, 2011, **Definisi Valuta Asing**, <http://google.com/>