



## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INTENSIF ROLEPLAY CUSTOMER SERVICE DAN PENGARUHNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI KANTOR PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk, CABANG BOGOR

Deni Haryanto<sup>1</sup>, Husein Maruapey<sup>2</sup>, Agus Suarman Sudarsa<sup>3</sup>

Magister Administrasi Publik, Universitas Djuanda<sup>1,2,3</sup>

*dnharyanto14@gmail.com<sup>1</sup>, maruapey.husein@gmail.com<sup>2</sup>, agus.suarman@unida.ac.id<sup>3</sup>*

### Info Artikel :

Diterima : 11 Oktober 2021

Disetujui : 15 Oktober 2021

Dipublikasikan : 25 November 2021

### ABSTRAK

**Kata Kunci :**  
implementasi kebijakan, kualitas pelayanan, BTN.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan roleplay berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah di kantor PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan secara analisis deskriptif kuantitatif yakni metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Populasi dalam penelitian ini diambil dari 10 orang pegawai dan 30 orang nasabah, sedangkan sampel penelitian teknik purposive sampling dengan jumlah 40 responden diambil dari jumlah populasi sampel. Hasil akhir penelitian ini menyimpulkan bahwa dari hasil analisis data yang telah dikumpulkan melalui pengisian kuesioner oleh 40 responden, perhitungan data yang diperoleh adalah sebagai berikut : Variabel implementasi kebijakan menunjukkan nilai thitung sebesar 0.432 yang lebih besar dari pada ttabel sesuai dengan data ttabel pada tabel data perhitungan uji realibilitas dalam pengambilan dan penentuan keputusan, dengan nilai rata-rata ( $\alpha = 0,05$ ) sebagai ttabel . Nilai tersebut yang terbilang dalam nilai yang positif mengidentifikasi bahwa variabel implementasi kebijakan memiliki pengaruh searah terhadap kinerja pelayanan. Dengan demikian, jika Implementasi kebijakan ditingkatkan maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan di BTN.

### Keywords :

*policy implementation, service quality, BTN.*

### ABSTRACT

*This study aims to determine how the implementation of the roleplay policy affects the quality of customer service at the PT. State Savings Bank Bogor Branch. This study uses a quantitative descriptive analysis approach, which is a method that functions to describe or provide an overview of the object under study through data or samples that have been collected as they are, without*

*analyzing and making generally accepted conclusions. The population in this study was taken from 10 employees and 30 customers, while the research sample was purposive sampling technique with a total of 40 respondents taken from the total sample population. The final result of this study concludes that from the results of data analysis that has been collected through filling out questionnaires by 40 respondents, the calculation of the data obtained is as follows: The policy implementation variable shows a tcount value of 0.432 which is greater than ttable in accordance with the ttable data in the calculation data table reliability test in making and determining decisions, with the average value ( $\alpha = 0.05$ ) as ttable. This value which is counted in a positive value indicates that the policy implementation variable has a direct influence on service performance. Thus, if the implementation of the policy is improved it will improve the quality of service at BTN.*

---

## **PENDAHULUAN**

Bank adalah tempat untuk menyalurkan modal dari orang-orang yang tidak dapat menggunakan uang secara menguntungkan kepada mereka yang dapat membuat uang lebih produktif untuk menguntungkan masyarakat (Sobarna, 2022). Bentuk pelayanan dana yang diberikan oleh Bank untuk masyarakat yaitu seperti tabungan, deposito maupun giro dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk pemberian kredit. Menurut Undang-undang No.10 Tahun 1998 bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Nugraha et al., 2021).

Dilihat dari jenisnya bank terbagi menjadi dua jenis, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang mana dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan, sedangkan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Dalam prakteknya bank syariah ini terbagi menjadi dua jenis yakni bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah. Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah hukum Islam (Sobarna, 2021).

Merebaknya kantor bank konvensional yang berdiri, masyarakat mulai dihadapkan pada banyak pilihan akan produk simpanan yang ditawarkan oleh bank konvensional yang begitu banyak jumlahnya. Bagi nasabah, pelayanan yang diberikan oleh bank sangatlah penting. Kualitas pelayanan menjadi salah satu komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu simpanan dan kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan metode pelayanan mudah ditiru oleh bank pesaing (Wibawa et al., 2020).

Bagi bank tersendiri pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah suatu hal yang sangat penting dalam menarik minat nasabah untuk menyimpan dananya sebesar mungkin. Sebagai unit *Customer Service (frontliner)* yang merupakan garda depan dalam menarik minat nasabah sangat diperhatikan keberadaannya. Dalam rangka menjalankan dan mewujudkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan frontliner di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bogor para pegawai *frontliner* tetap diuji pemahaman serta keseriusannya dalam pelayanan terhadap nasabah menggunakan metode intensif *roleplay*. Metode *roleplay* ini adalah metode pembelajaran yang sering dipakai dalam

pendidikan. Metode ini diharapkan bisa diterapkan dengan benar oleh petugas CS guna bisa memberikan kepuasan dan pelayanan yang prima kepada nasabah sebagai bagian dari *service quality*.

Kualitas pelayanan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Karena kualitas pelayanan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah (Nugraha, 2022). Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.

PT. Bank Tabungan Negara (persero) tbk. merupakan sebuah jasa perbankan milik pemerintah (BUMN) dan salah satu bank terbesar di Indonesia dapat dikatakan sekarang eksistensinya semakin meningkat dan bisa bersaing dengan bank-bank konvensional lainnya. Hal ini terlihat dengan memiliki banyak aset dan kantor cabang yang hampir ada diseluruh pulau di Indonesia. Berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bahkan gencar dilakukan melalui promosi atas produk-produk yang dimilikinya, menawarkan produk barunya ke berbagai tempat dan kalangan masyarakat dan berbagai *event* acara lainnya. Selain dalam menawarkan produknya, seluruh kantor cabang bank BTN juga berlomba-lomba dalam memperbaiki fasilitas yang dimilikinya seperti standar pengelolaan fasilitas mesin ATM, standar layanan *Frontliner*, standar peralatan Banking Hall seperti mesin antrian dan fasilitas-fasilitas digital penunjang pekerjaan lainnya (Sobarna & Hakim, 2019).

Kantor BTN cabang Bogor sebagai salah satu kantor cabang yang besar yang berada dibawah Kantor Wilayah I juga ikut termasuk kedalam kantor cabang yang terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebagaimana yang disampaikan, untuk meningkatkan kualitas pelayanannya maka sesuai dengan peraturan Bank Indonesia No. 8/4/PBI/2006 tentang pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum tanggal 30 Januari 2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 8/14/PBI/2006, Direksi Bank BTN mengeluarkan kebijakan melalui Surat Edaran direksi No. 40/DIR/CCD/2014 dengan mengadakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh pegawai *Frontliner* khususnya *Customer Service* yaitu intensif roleplay yang dilakukan di kantor cabang Bogor dan juga di outlet-outlet yang berada dibawah wilayah kantor cabang Bogor. Sebagai salah satu usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, intensif roleplay juga diharapkan bisa memberikan kepuasan secara emosional kepada nasabah bank BTN dan bisa dijadikan sebagai daya jual kepada nasabah untuk setia menempatkan dananya dan memberikan kesan yang berbeda dari bank-bank lainnya.

Kegiatan roleplay ini rutin dilakukan setiap minggunya untuk menjaga performa pegawai CS dan roleplay gabungan yang biasa dilakukan dalam tiga bulan sekali. Intensif roleplay ini berada dibawah tanggung jawab unit *Service Quality Unit* dan dilaksanakan oleh *Service Assurance Staff (SAS)* sebagai mediator yang mengawasi dan menyusun jadwal roleplay bagi pegawai *frontliner* untuk senantiasa bisa terus meningkatkan dan menjaga performa pegawai dalam melakukan pelayanan. Selain mengatur jadwal, SAS juga bertugas sebagai pegawai bagi seluruh pegawai *frontliner* dalam penampilan dan performa melayani nasabah secara langsung dan tidak langsung

dengan memperhatikan setiap *attitude* yang diberikan kepada nasabah berdasarkan pada *Assurance, Realibility, Tangible, Eemphaty* dan *Responsiveness* sehingga diharapkan bisa memberikan kualitas pelayanan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Implementasi kebijakan akan dikatakan sukses apabila sesuai dengan yang diharapkan dan memenuhi faktor-faktor implementasi kebijakan. Hal ini sesuai dengan pendapat Edwards III (2003: 11-14) : dalam Implementasi Kebijakan Publik seperti ditransformasikan oleh Tangkilisan. Agar implementasi kebijakan bisa berhasil, perlu mempertimbangkan empat faktor atau variabel kritis dalam mengimplementasikan kebijakan publik, diantaranya:

1. Komunikasi

Agar implementasi menjadi efektif, maka mereka yang tanggungjawabnya adalah untuk mengimplementasikan sebuah keputusan mesti tahu apa yang seharusnya mereka kerjakan.

2. Sumber Daya

Untuk mencapai keberhasilan dari Implementasi Kebijakan terkait dengan adanya program yang akan dijalankan, Sumber daya merupakan unsur penting untuk menunjang keberhasilan suatu program dan dapat digunakan untuk mensejahterakan manusia.

3. Disposisi

Jika implementasi lanjutan yang secara efektif dan bukan saja mesti para implementor yang tahu mana yang harus dikerjakan dan memiliki kapasitas untuk melakukan hal ini, melainkan juga mereka mesti bertindak untuk melakukan suatu kebijakan.

4. Struktur Kebijakan

Menurut Winarno (2005: 149) mengatakan bahwa Struktur kebijakan atau merupakan faktor yang fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan publik.

Implementasi kebijakan yang bersifat kompleks menuntut adanya kerjasama berbagai pihak. Ketika struktur kebijakan (birokrasi) tidak dalam situasi yang kondusif terhadap implementasi suatu kebijakan, maka hal ini akan menyebabkan ketidak efektifan dan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Adam (2015:11). Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk atau suatu ciri baik atau buruknya tingkat suatu pelayanan dari segi kemudahan, kecepatan, ketepatan dan ramah tamah yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau organisasi jasa dalam pemenuhan kebutuhan pelanggannya agar sesuai harapan yang diinginkan.

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis, yakni metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum, Sugiyono (2011:112)

Metode deskriptif analisis dapat mendeskripsikan peristiwa yang sedang berlangsung atau yang sedang terjadi pada saat peneliti melakukan penelitiannya, dengan cara mengumpulkan data, menyusun data kemudian mengolahnya dan menganalisisnya secara kuantitatif sehingga dapat ditarik kesimpulannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menjelaskan keberadaan variabel-variabel secara virtual, serta hubungan variabel 1 dengan yang lainnya.

Selanjutnya, Faisal (1992: 20), menyatakan bahwa : definisi penelitian deskriptif (*descriptive research*) dimaksudkan untuk eksplorasi atau klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendiskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.

Hal ini senada dengan Iskandar (2006: 43) yang mengemukakan bahwa: “Penelitian deskriptif ada hubungannya dengan pemaparan-pemaparan suatu fenomena atau hubungan antara dua atau lebih fenomena”.

Penggunaan metode deskriptif analisis ini dianggap cukup relevan dengan permasalahan penelitian, karena dalam penelitian ini peneliti berupaya mencari penjelasan tentang variabel-variabel dan hubungan antar variabel yang menjadi masalah penelitian. Sugiyono (2002: 10) mengatakan bahwa:

Tingkat eksplanasi (*level of explanation*) adalah tingkat penjelasan, jadi penelitian menurut tingkat eksplanasi adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan dua variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lain.

Dengan demikian, metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan mampu mengungkap fenomena yang di kaji secara sistematis. Untuk mendapatkan kebenaran dari permasalahan yang diteliti, yaitu dengan melihat bagaimana kedudukan variabel bebas dan variabel terikat, bagaimana hubungan dan atau pengaruh diantara keduanya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat 2 variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Implementasi Kebijakan (Variabel Independen) dan Kualitas Pelayanan (Variabel Dependen). Analisis yang akan digunakan adalah Analisis Regresi Linear Sederhana. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan.

Adapun untuk melakukan analisis regresi linear sederhana harus melewati uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Uji autokorelasi tidak dilakukan pada penelitian ini karena data yang digunakan bukan data *time series*.

Data penelitian yang didapatkan melalui survei terhadap 40 responden disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.** Hasil Kuesioner

Implementasi Kebijakan	Kualitas Pelayanan
4.67	4.70
4.33	3.80
4.33	4.00
4.33	4.00
4.33	4.40
4.00	4.20
3.67	4.30
4.33	3.90
3.67	3.90
4.33	4.80
4.67	4.20
4.00	4.10
4.00	4.00
4.00	4.10
4.00	3.80
3.33	3.80
4.00	4.20
4.33	4.20
3.67	4.00
3.67	3.80
4.00	3.80
5.00	4.50
4.00	4.50
4.33	3.90
4.00	4.40
4.33	4.30
4.00	4.20
4.67	4.30
4.00	4.10
4.00	4.40
4.67	4.50
4.00	3.90
3.67	4.00
4.67	4.20
4.00	4.30
4.67	4.50
4.33	4.30
4.33	4.30
4.33	4.40
4.67	5.00

Data di atas diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner atau angket (menggunakan nilai skor rata-rata jawaban responden atas setiap item pernyataan kuesioner), Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 40 responden.

**Tabel 2.** Penilaian Nasabah Terhadap Indikator-Indikator Implementasi Kebijakan

No.	Indikator Implementasi Kebijakan	Skor Rata-rata	Keterangan
1	Komunikasi pegawai sudah baik	4.23	Setuju
2	Fasilitas penunjang mencukupi	4.00	Setuju
3	Prosedur yang diberikan mudah dipenuhi oleh nasabah	4.33	Setuju
Kesimpulan		4.18	Setuju

Berdasarkan Tabel 2, penilaian nasabah terhadap indikator-indikator Implementasi Kebijakan memiliki skor rata-rata sebesar 4.18 yang berarti Implementasi Kebijakan menurut persepsi nasabah BTN sudah sesuai dilihat dari interval skala yang menunjukkan keterangan Setuju. Kemudahan prosedur merupakan indikator dengan skor rata-rata tertinggi yang berarti nasabah BTN setuju dengan kemudahan prosedur dari BTN. Indikator dengan skor rata-rata terendah adalah ketersediaan fasilitas penunjang. Skor indikator ini dapat ditingkatkan dengan menambah fasilitas penunjang yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan kegiatan banking.

**Tabel 3.** Penilaian Nasabah Terhadap Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan

No.	Indikator Implementasi Kebijakan	Skor Rata-rata	Keterangan
1	Fasilitas fisik terpelihara dengan baik	4.23	Setuju
2	Peralatan pelayanan memiliki standar kemitakhiran	4.05	Setuju
3	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat	4.15	Setuju
4	Pegawai merespon nasabah dengan baik	4.23	Setuju
5	Pegawai menyelesaikan permintaan nasabah sesuai dengan waktu yang dijanjikan	4.18	Setuju
6	Pegawai ramah dan sopan dalam melayani nasabah	4.35	Setuju
7	Pegawai melayani dengan tulus tanpa diskriminasi terhadap nasabah	4.10	Setuju
8	Prosedur yang diberikan kepada nasabah mudah dan sederhana	4.28	Setuju
9	Pegawai selalu mendahulukan kepentingan nasabah	4.30	Setuju
10	Pegawai memberikan informasi-informasi mengenai pelayanan secara personal	4.15	Setuju
Kesimpulan		4.20	Setuju

Berdasarkan Tabel 3, penilaian nasabah terhadap indikator-indikator Kualitas Pelayanan memiliki skor rata-rata sebesar 4.20 yang berarti kualitas pelayanan BTN menurut persepsi nasabah sudah sesuai (setuju). Indikator dengan skor rata-rata tertinggi adalah Pegawai ramah dan sopan dalam melayani nasabah, sedangkan indikator dengan skor rata-rata terendah adalah Peralatan pelayanan memiliki standar kemitakhiran.



Indikator ini dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kemutakhiran peralatan pelayanan dan melakukan pemeliharaan terhadap peralatan pelayanan.

**Tabel 4.** Nilai Signifikansi  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.391	.454		5.266	.000
	Implementasi_kebijakan	.432	.108	.544	3.998	.000

a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan

Pada Tabel 4, dapat dilihat bahwa nilai Signifikansi adalah sebesar  $0.000 < \alpha (0.05)$ . Artinya secara simultan, implementasi kebijakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai Signifikansi adalah sebesar  $0.000 < \alpha (0.05)$ . Artinya secara parsial, implementasi kebijakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan kesimpulan bahwa nilai signifikansi = 0.00. nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05. kesimpulan : tolak  $H_0$  (terima  $H_1$ ), artinya implementasi kebijakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Hipotesis 0 ( $H_0$ ) :  $b_1 = 0$  (Implementasi kebijakan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan)

Hipotesis 1 ( $H_1$ ) :  $b_1 \neq 0$  Implementasi kebijakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan).

Model analisis regresi linier sederhana adalah untuk menentukan hubungan sebab akibat antara variable dengan variable lainnya. Dimana pendekatan ini untuk pemodalan hubungan antara satu variable dependen dan satu variable independent. Dalam analisis regresi linier, dimana perubahan pada variable X akan diikuti oleh perubahan variable Y secara tetap. Model Analisis Regresi Linear Sederhana yang dihasilkan pada penelitian ini dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 2.391 + 0.432X + \varepsilon$$

Dengan

Y : Kualitas Pelayanan

X : Implementasi Kebijakan

$\varepsilon$  : Sisaan / galat / error

Penjelasan mengenai model persamaan analisis regresi linear yang dihasilkan adalah Konstanta sebesar 2.391 menyatakan tanpa adanya pengaruh implementasi kebijakan, nilai dugaan rata-rata untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 2.391. Variabel implementasi kebijakan menunjukkan nilai konstantas sebesar 0.432. Nilai konstanta yang positif mengindikasikan bahwa variabel implementasi kebijakan memiliki pengaruh searah terhadap kualitas pelayanan.

Sedangkan nilai sebesar 0.432 mengindikasikan bahwa nilai dugaan rata-rata variabel kualitas pelayanan berubah 0.432 setiap variabel implementasi kebijakan berubah satu satuan. Dengan demikian, jika implementasi kebijakan intensi roleplay di customer service ini terus ditingkatkan maka akan meningkatkan kualitas Pelayanan



yang signifikan kepada nasabah di BTN yang datang dan bisa menumbuhkan rasa loyalitas yang besar terhadap perusahaan.

## **KESIMPULAN**

Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor implementasi kebijakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di BTN. Nilai adjusted R-Square sebesar 0.276 atau 28% mengindikasikan bahwa Implementasi kebijakan hanya dapat menjelaskan 28% dari faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Masih terdapat 72% yang dijelaskan oleh variabel lain. Oleh karena itu, sebaiknya dilakukan analisis lanjutan untuk menentukan faktor-faktor lain yang juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di BTN.

Hasil penilaian implementasi kebijakan berdasarkan persepsi nasabah BTN yang terdiri dari 3 indikator yaitu Komunikasi pegawai, Ketersediaan fasilitas penunjang, dan Kemudahan prosedur. Tujuan dari analisis deskriptif ini untuk melihat persepsi nasabah terhadap penerapan faktor-faktor implementasi kebijakan di BTN Variabel implementasi kebijakan menunjukkan nilai konstantas sebesar 0.432. Nilai konstanta yang positif mengindikasikan bahwa variabel implementasi kebijakan memiliki pengaruh searah terhadap kinerja pelayanan. Dengan demikian, jika Implementasi kebijakan ditingkatkan maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan di BTN.

Sedangkan nilai sebesar 0.432 mengindikasikan bahwa nilai dugaan rata-rata variabel kualitas pelayanan berubah 0.432 setiap variabel implementasi kebijakan berubah satu satuan. Pada uji data keseluruhan maka dapat dilihat bahwa implementasi kebijakan intensif roleplay sangat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada Kantor PT.Bank Tabungan Negara (Persero) tbk. Kantor Cabang Bogor.

## **SARAN**

1. SAS harus lebih mengoptimalkan lagi untuk penjadwalan roleplay gabungan semua outlet bank BTN cabang Bogor secara tatap muka.
2. Customer service harus lebih sering untuk membaca toolkit dan bisa mengimplementasikan hasil dari roleplay tersebut.
3. Kepala CS juga harus lebih sering memperhatikan pegawainya dalam melakukan pelayanan kepada nasabah.
4. Customer service dalam pelayanannya dibekali dengan alat pelayanan yang modern agar memudahkan dalam pekerjaannya.
5. Perusahaan khususnya BTN itu sendiri harus bergerak cepat dalam memberikan pelayanan digital yang canggih dan modern seperti mobile banking, internet banking dan mesin ATM setor tunai guna untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi keuangan secara elektronik.
6. Bank BTN hendaknya memberikan reward tertentu untuk nasabah yang bukan hanya prioritas saja namun juga nasabah biasa yang mau mengendapkan dana besar untuk dapat menumbuhkan rasa loyalitas nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Edwars, G.C. (1980). *Implementing Public Policy*, Washington. DC, Congressional Quarterly Inc.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1). <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1). <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>  
<https://doi.org/10.31289/jppuma.v6i1.1559>
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Maruapey, M. H., Rusli, B., Karlina, N., & Rahmatunnissa, M. (2018). Implementasi Kebijakan Pemilihan Kepala Pemerintahan Negeri di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik Universitas Medan Area*, 6(1), 68.
- Nugraha, H. (2022). Analisis promotional mix dalam upaya meningkatkan volume penjualan. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(Spesial Issues 3), 658–676.
- Nugraha, H., Risnaningsih, I., Nurhayati, S., Utami, R. S., & Nurjamil, N. (2021). Implementation of Prudential Principles in Ba'i Bitsaman Ajil Financing and Its Problem Mitigation in Baitul Maal Wattamwil. *International Journal of Environmental, Sustainability, and Social Science*, 2(1), 36–39.
- Purwanto Erwan Agus, Ph.D & Sulistiyastuti Ratih Dyah, M.si (2015). Implementasi Kebijakan Publik. *Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia*, JMKP-MAP Universitas Gadjadara, Gava Media.
- Sobarna, N. (2021). Analisis Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional. *Eco-Iqtishodi: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 51–62.
- Sobarna, N. (2022). Analisis Penerapan Prinsip Operasional Lembaga Keuangan Syari'ah Pada Sistem Keuangan Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syari'ah Al-Uswah Indonesia. *Eco-Iqtishodi: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(2), 73–82.
- Sobarna, N., & Hakim, A. (2019). Kritik Atas Pelaksanaan Asuransi Syariah Pada Pt Allianz Life Indonesia. *Eco-Iqtishodi: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(1), 57–67.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis..* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wibawa, G., Muttaqin, R., & Sumaryana, F. D. (2020). Multiakad Pada Lembaga Keuangan Syariah Kontemporer: Prinsip Dan Parameter Kesyar'i'ahannya. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1).