
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA KANTOR CABANG PEMBANTU
PT BANK EKONOMI RAHARJA, Tbk
CABANG PONTIANAK**

Hady Kristianto

Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

Email: Hadykrist88@gmail.com

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yang sudah diterapkan oleh para pimpinan/manajer. Standar pelayanan bagi *frontliner* selalu dikembangkan dan ditambah sesuai dengan keinginan dari para nasabah agar nasabah selalu setia menempatkan dana mereka di bank. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan teknik pengumpulan data adalah dengan melakukan observasi, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka dengan jumlah sampel 50 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan skala *ritcher* dan diagram kartesius. Kesimpulan penelitian ini adalah pada lima dimensi kualitas jasa berdasarkan tanggapan konsumen. Yaitu pada dimensi bukti fisik, dimensi keandalan, dimensi daya, dimensi jaminan dan dimensi. Saran dari penelitian ini adalah untuk beberapa dimensi harus ditingkatkan dan tetap dipertahankan.

KATA KUNCI : Analisis Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perbankan khususnya di Indonesia sedang mengalami perkembangan yang pesat. Semakin banyaknya bank yang dibuka baik oleh Pemerintah maupun pihak swasta, memaksa bank-bank yang ada untuk memperbaiki kualitas mereka terutama di bidang pelayanan jasa agar dapat bertahan di dalam dunia perbankan tersebut.

Kantor Cabang Pembantu PT Bank Ekonomi Raharja, Tbk Pontianak adalah salah satu bank terkemuka yang diminati oleh para masyarakat Pontianak. Bank ini juga mengalami dampak dari persaingan tersebut sehingga mereka harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan jasa mereka. Banyak program dan promosi yang telah mereka adakan untuk menarik masyarakat agar berminat untuk menempatkan sebagian dana mereka di Bank Ekonomi Raharja, Tbk Pontianak. Standar pelayanan bagi *frontliner* juga selalu dikembangkan dan ditambah sesuai dengan keinginan dari para nasabah agar nasabah selalu setia menempatkan dana mereka di bank. Hal ini dilakukan agar aset bank semakin bertambah dan bank dapat bertahan di dalam era persaingan yang terjadi sekarang.

Maka dari itu, dalam upaya meningkatkan aset bank di tahun-tahun yang akan datang, pihak manajemen Bank Ekonomi harus memberikan pelayanan yang lebih baik di samping terjadinya naik turunnya tingkat suku bunga dan kredit agar tercipta kepuasan bagi nasabah.

Untuk memberikan kepuasan tersebut, maka pihak pengelola Bank Ekonomi harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah serta bagaimana persepsi nasabah khususnya lewat jasa pelayanan *frontliner* pada Bank Ekonomi.

TABEL 1
PT BANK EKONOMI RAHARJA, Tbk. CABANG PONTIANAK
JUMLAH KESELUHAN NASABAH FUNDING TAHUN 2009-2013

Tahun	Tahapan		Giro		Deposito	
	Akun	ΔPersen	Akun	ΔPersen	Akun	ΔPersen
2009	7.433	79,30	850	9,07	1.090	11,63
2010	7.831	79,44	862	8,74	1.165	11,82
2011	8.085	79,41	886	8,70	1.210	11,89
2012	8.143	78,67	901	8,70	1.307	12,63
2013	8.789	79,02	956	8,59	1.378	12,39

Sumber: Data olahan, 2014

Dari latar belakang penelitian tersebut, terlihat bahwa jumlah dari nasabah khususnya *funding* semakin bertambah setiap tahunnya. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada kantor cabang pembantu PT Bank Ekonomi Raharja, Tbk Cabang Pontianak.

Adapun permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan pelayanan jasa yang dijalankan oleh PT Bank Ekonomi Raharja, Tbk Pontianak kepada konsumen?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa *frontliner* pada PT Bank Ekonomi Raharja, Tbk Pontianak?

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kebijakan pelayanan jasa dari PT Bank Ekonomi Raharja, Tbk Pontianak kepada konsumen.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa pada PT Bank Ekonomi Raharja, Tbk Pontianak.

KAJIAN TEORITIS

Variabel-variabel yang diteliti adalah *Service Quality* (kualitas jasa) yang meliputi dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*).

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Yaitu berkaitan dengan keadaan ruangan yang nyaman dan rapi, serta ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah seperti AC yang dingin, TV LCD sehingga tidak bosan pada saat menunggu, dan tidak lupa terdapat air minum jika nasabah haus pada saat menunggu.

2. Keandalan (*reliability*)

Yaitu berkaitan dengan adanya kemampuan karyawan khususnya *frontliner* dalam melayani nasabah dengan ramah, ketepatan waktu dalam penanganan pekerjaan, ketepatan dalam pemeriksaan suatu pekerjaan serta kemampuan karyawan memberikan hasil kerja yang sesuai harapan para nasabah.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu berkaitan dengan adanya karyawan yang siap memberikan informasi apabila ada hal yang tidak diketahui, kecepatan dalam penanganan yang diinginkan oleh nasabah, dalam hal ini dapat berupa tarik setor uang, cetak buku, buka tutup rekening, kecakapan karyawan dalam menangani masalah yang muncul.

4. Jaminan (*assurance*)

Yaitu berkaitan dengan adanya kepercayaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pihak perbankan, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, kesediaan karyawan untuk menjelaskan prosedur yang berlaku, serta adanya jaminan dari pihak perbankan bahwa semua informasi aman dan tidak bocor.

5. Empati (*empathy*)

Yaitu berkaitan dengan adanya tanggung jawab perbankan terhadap kenyamanan konsumen, kemudahan untuk menyampaikan keluhan dan masalah kepada pihak perbankan, karyawan menunjukkan sikap yang sopan santun dan ramah, serta tetap menjaga hubungan yang baik dengan nasabah.

METODE PENELITIAN

1. Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rancangan penelitian deskriptif yaitu dengan memaparkan kualitas pelayanan *frontliner* pada Bank Ekonomi.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

- a. Observasi.
- b. Wawancara
- c. Kuesioner
- d. Studi Pustaka

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah sekumpulan unsur yang menjadi objek penelitian.

b. Sampel

Yaitu bagian dari populasi yang akan diteliti. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus Slovin seperti dikutip oleh Umar (2005: 146):

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Di mana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi, yaitu sebanyak 8.789 orang (nasabah Bank Ekonomi)

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan tingkat kelonggaran sebesar 10%

$$n = \frac{8.789}{1+(8.789)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{8.789}{88,89} = 98,87 = 99 \text{ (dibulatkan menjadi 99)}$$

Dari 100 orang tersebut, 50 orang diantaranya memenuhi karakteristik dan pertimbangan di atas. Jadi sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 50 orang.

4. Teknik Analisis Data

Dari data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif. Setelah itu dilakukan analisis tingkat kesesuaian yang didefinisikan menurut Nasution (2001: 58): "Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan". Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Adapun rumus yang digunakan menurut Nasution (2001: 58):

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Di mana:

T_{ki} = Tingkat Kesesuaian Responden

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Diagram Kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang atas seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan".

GAMBAR 1.2
DIAGRAM KARTESIUS

\bar{Y}	Sangat penting dan tidak puas Prioritas Utama A	Sangat penting dan sangat puas Pertahankan Prestasi B
\bar{Y}	C Kurang penting dan kurang puas Prioritas Rendah	D Kurang penting dan sangat puas Berlebihan
	\bar{X}	\bar{X}

Pelaksanaan
(Kinerja/Kepuasan)

PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap produk fisik dan pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Bank Ekonomi Raharja Cabang Pontianak maka penulis meninjau dari 5 dimensi kualitas jasa yaitu: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*).

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Yaitu berkaitan dengan keadaan ruangan yang nyaman dan rapi, serta ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah seperti AC yang dingin, TV LCD sehingga tidak bosan pada saat menunggu, dan tidak lupa terdapat air minum jika nasabah haus pada saat menunggu.

2. Keandalan (*reliability*)

Yaitu berkaitan dengan adanya kemampuan karyawan khususnya *frontliner* dalam melayani nasabah dengan ramah, ketepatan waktu dalam penanganan pekerjaan, ketepatan dalam pemeriksaan suatu pekerjaan serta kemampuan karyawan memberikan hasil kerja yang sesuai harapan para nasabah.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu berkaitan dengan adanya karyawan yang siap memberikan informasi apabila ada hal yang tidak diketahui, kecepatan dalam penanganan yang diinginkan oleh nasabah, dalam hal ini dapat berupa tarik setor uang, cetak buku, buka tutup rekening, kecakapan karyawan dalam menangani masalah yang muncul.

4. Jaminan (*assurance*)

Yaitu berkaitan dengan adanya kepercayaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pihak perbankan, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, kesediaan karyawan untuk

menjelaskan prosedur yang berlaku, serta adanya jaminan dari pihak perbankan bahwa semua informasi aman dan tidak bocor.

5. Empati (*empathy*)

Yaitu berkaitan dengan adanya tanggung jawab perbankan terhadap kenyamanan konsumen, kemudahan untuk menyampaikan keluhan dan masalah kepada pihak perbankan, karyawan menunjukkan sikap yang sopan santun dan ramah, serta tetap menjaga hubungan yang baik dengan nasabah.

**PT BANK EKONOMI RAHARJA CABANG PONTIANAK
TINGKAT KINERJA DAN KEPENTINGAN
SELURUH FAKTOR KEPUASAN NASABAH**

No.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Ruangan AC yang dingin dan tersedia TV	209	228	4,18	4,56	91,67
2	Tata letak kantor yang rapi dan bersih	207	224	4,14	4,48	92,41
3	Fasilitas <i>customer service</i> yang baik	208	219	4,16	4,38	95,43
4	Tempat tunggu yang nyaman bagi nasabah	209	223	4,18	4,46	93,72
5	Kemampuan <i>frontliner</i> dalam melayani permintaan konsumen dengan ramah	198	221	3,96	4,42	89,60
6	Ketelitian dalam melakukan proses transaksi	168	238	3,36	4,76	70,59
7	Ketepatan dan kecepatan dalam melakukan proses transaksi	183	235	3,66	4,70	77,87
8	Mampu memberikan hasil kerja yang sesuai harapan nasabah	195	235	3,90	4,70	82,98
9	<i>Customer service</i> yang siap memberikan informasi tentang produk	204	218	4,08	4,36	93,58
10	Kecepatan dan ketepatan <i>customer service</i> dalam melayani nasabah	187	223	3,74	4,46	83,85
11	Kecakapan <i>customer service</i> dalam menangani masalah yang muncul	193	229	3,86	4,58	84,30
12	Kesigapan <i>customer service</i> dalam melayani nasabah	197	209	3,94	4,18	94,26
13	Kepercayaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak <i>customer service</i>	204	225	4,08	4,50	90,67
14	Kemampuan <i>customer service</i> dalam berkomunikasi dengan baik	221	227	4,42	4,54	97,35
15	Kesediaan <i>customer service</i> untuk menjelaskan prosedur yang berlaku	201	224	4,02	4,48	89,73
16	Adanya jaminan kerahasiaan atas semua informasi yang terkait dengan nasabah tersimpan dengan aman	211	223	4,22	4,46	94,62
17	Tanggung jawab <i>customer service</i> terhadap kenyamanan nasabah	196	217	3,92	4,34	90,32
18	Kemudahan untuk menyampaikan keluhan bagi nasabah yang complain	199	223	3,98	4,46	89,24
19	<i>Customer service</i> sikap yang sopan dan ramah	211	221	4,22	4,42	95,47
20	Menjaga hubungan dengan para nasabah	194	223	3,88	4,46	86,99
Jumlah		3.995	4.485	79,90	89,70	1.784,65
Rata-rata				4,00	4,49	89,23

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis terhadap kinerja perusahaan dengan kepentingan pelanggan pada PT Bank Ekonomi Raharja Cabang Pontianak yang ditinjau dari lima dimensi kualitas jasa maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Ruangan AC yang dingin dan TV terletak pada kuadran B. Terdapat tata letak kantor yang rapi dan bersih, tersedianya alat tulis yang lengkap dan tempat tunggu yang nyaman terletak pada kuadran D.

2. Keandalan (*reliability*)

Ketepatan waktu dalam penanganan pekerjaan, ketepatan dan kecepatan dalam melakukan proses transaksi dan mampu memberikan hasil kerja yang sesuai harapan nasabah terletak pada kuadran A. Kemampuan *frontliner* dalam melayani permintaan konsumen dengan ramah terletak pada kuadran C.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Kecakapan *customer service* dalam menangani masalah yang muncul terletak pada kuadran A. Kecepatan *customer service* mengerti kemauan nasabah dan kesigapan *customer service* dalam melayani nasabah terletak pada kuadran C. *Customer service* yang siap memberikan informasi apabila ada hal yang tidak diketahui terletak pada kuadran D.

4. Jaminan (*assurance*)

Kepercayaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pihak *customer service* dan kemampuan *customer service* dalam berkomunikasi dengan baik terletak pada kuadran B. Kesiediaan *customer service* untuk menjelaskan prosedur yang berlaku dan adanya jaminan dari pihak perbankan atas semua informasi yang terkait dengan nasabah tersimpan dengan aman terletak pada kuadran D.

5. Empati (*empathy*)

Tanggung jawab pihak perbankan terhadap kenyamanan nasabah, kemudahan untuk menyampaikan keluhan bagi nasabah yang komplain, dan perusahaan tetap menjaga hubungan dengan para nasabahnya terletak pada kuadran C. *Customer service* menunjukkan sikap yang sopan dan ramah terletak pada kuadran D.

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran*, edisi pertama. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011.

Kasmir. *Manajemen Perbankan*, edisi revisi kesepuluh. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011.

- _____. *Dasar-dasar Perbankan*, edisi pertama. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran* (judul asli: *Marketing Management*), edisi ketiga belas, jilid 1. Penerjemah Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip, dan A.B. Susanto. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, edisi pertama. Jakarta: Salemba Empat. 2000.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran* (judul asli: *Marketing Management*), edisi kesebelas, jilid 1. Penerjemah Benyamin Molan. Jakarta: Indeks, 2005.
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi kedua. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Mowen, John C., and Michael Minor. *Perilaku Konsumen* (judul asli: *Consumer Behaviour*), edisi kelima, jilid 1. Penerjemah Lina Salim. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Robbins, Stephen. P., and Timothy A. Judge. *Perilaku Organisasi* (judul asli: *Organizational Behavior*), edisi kedua belas. Penerjemah Diana Angelica, Ria Cahyani, dan Abdul Rosyid. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Sedarmayanti, dan Syarifudin Hidayat. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju, 2002.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, edisi pertama. Jakarta: Kencana, 2003.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, 2012.
- _____. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta, 2004.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia, 2006.
- _____. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005.
- _____. *Strategi Pemasaran*, edisi ketiga. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008.
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.