

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BANK PERKREDITAN RAKYAT
DI PONTIANAK DAN SEKITARNYA**

Dewi Santika

email: d_santika1978@yahoo.com
STIE Widya Dharma Pontianak

Abstract

In fact economic and business sectors need a financial support system, like banking, leasing, insurance etc. According to Indonesia's Banking Regulation, banks are categorized into two groups, i.e., Common Bank and the People's Bank Credit (BPR). There are 14 BPR competing with Common Bank. The basic difference between Common Bank and BPR is that BPR does not allow people to have and offer online exchange system. This policy makes BPR can move locally and the asset of this bank keep growing year by year. This concrete situation motivates me to research the consumers' perception of this bank in relationship to its service quality that makes them choose BPR for their financial transaction. A descriptive method based on field survey is the main tool of this essay. The sampling involves 10 customers of each BPR. A random sampling method is applied. This survey includes five service quality dimensions, i.e., reliability, responsiveness, insurance, empathy, and tangible. Generally speaking, the reliability, responsiveness, and insurance variables are already good. But, empathy and tangible variable still need improvement. BPR should provide the employees with Service Excellent Training and adapt banking technology into their service product.

Keywords : Perception of Bank Perkreditan Rakyat Service Quality

A. Pendahuluan

Peranan lembaga keuangan dalam kehidupan masyarakat saat ini sudah merupakan salah satu kebutuhan primer, dimana lembaga keuangan mempunyai peranan sebagai media pemenuhan kebutuhan bisnis, investasi, dan media pembayaran non tunai. Lembaga keuangan di Indonesia terbagi menjadi dua kelompok yaitu lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan non perbankan. Lembaga keuangan perbankan menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 tahun 1998 terbagi menjadi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Sedangkan lembaga keuangan non perbankan terdiri dari pasar modal, pasar uang, pasar valuta, perusahaan modal ventura, perusahaan kartu plastik, koperasi, asuransi, lembaga pembiayaan, dana pensiun, dan pegadaian.

Menyikapi semakin meningkatnya peranan industri perbankan dan bertumbuhnya perekonomian regional di Kalimantan Barat membuat para pengusaha lokal lebih berani melakukan diversifikasi usaha dengan membuka bidang usaha perbankan yaitu Bank Perkreditan Rakyat di kota Pontianak. Pada awal mulanya BPR lebih diarahkan untuk menunjang pertumbuhan dan modernisasi ekonomi pedesaan serta mengurangi praktek ijon. Akan tetapi dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan BPR, maka BPR tidak hanya ditujukan bagi masyarakat pedesaan tetapi juga mencakup pemberian jasa perbankan bagi masyarakat golongan ekonomi lemah di daerah perkotaan. Berikut data Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang beroperasi di Kota Pontianak:

TABEL 1
DATA BANK PERKREDITAN RAKYAT DI PONTIANAK

No.	Nama BPR	Alamat	Jumlah Kantor Cabang
1.	PT BPR Centradana Kapuas	Jl. Nusa Indah Baru Pontianak	4
2.	PT. BPR Lokadana Sentosa	Jl Adisucipto Km. 7,5 Pontianak	2
3.	PT. BPR Dana Tirtaraya	Jl. Adisucipto Km. 8 Pontianak	1
4.	PT. BPR Cahaya Wirabuana	Jl. Adi Sucipto Pontianak	1
5.	PT. BPR Bank Pasar Kota Pontianak	Jl. Zainuddin Pontianak	1
6.	PT. BPR Perdana Lintas Khatulistiwa	Jl. Tanjungpura Pontianak	2
7.	PT. BPR Prima Multi Makmur	Jl. Tanjungpura Pontianak	1
8.	PT. BPR Cemerlang Kapuas Makmur	Jl. Imam Bonjol Pontianak	1
9.	PT. BPR Dana Wira Buana	Jl. Imam Bonjol Pontianak	1
10.	PT. BPR Universal	Jl. Imam Bonjol Pontianak	1
11.	PT. BPR Tamara Dana Khatulistiwa	Jl. Gajahmada Pontianak	1
12.	PT. BPR Sukadana Prima	Jl. A. Yani Pontianak	1
13.	PT. BPR Andalan Favorit Perdana	Jl. A. Yani Pontianak	1
14.	PT. BPR Ukabima	Jl. Prof M. Yamin Pontianak	1

Sumber: Bank Indonesia Kalimantan Barat, 2014

Berdasarkan data Tabel 1, penulis ingin mengkaji persepsi nasabah Bank Perkreditan Rakyat terhadap kualitas pelayanan perbankan terutama produk tabungan.

B. Kajian Teori

Menurut Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Sesuai dengan SK direksi Bank Indonesia No. 32/35/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Perkreditan Rakyat, bahwa modal disetor untuk mendirikan BR ditetapkan sekurang-kurangnya sebesar :

1. Dua miliar Rupiah untuk BPR yang didirikan di DKI Jakarta, dan Kabupaten/Kotamadya Tangerang, Bogor, Bekasi, dan Karawang.
2. Satu miliar Rupiah untuk BPR yang didirikan di wilayah Ibukota Provinsi di luar wilayah yang disebutkan dalam point (1).
3. Lima ratus juta Rupiah untuk BPR yang didirikan di luar wilayah yang disebut dalam point (1) dan (2).
4. Dalam upaya membantu kelancaran operasional, BPR dapat membuka kantor cabang hanya dalam wilayah provinsi yang sama dengan kantor pusatnya seizing Direksi Bank Indonesia.

Berdasarkan penjelasan Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998, maka tugas pokok BPR adalah :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan tabungan, deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
2. Memberikan fasilitas kredit.
3. Menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang diteapkan dalam peraturan pemerintah.
4. Menempatkan dana dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/atau tabungan pada bank lain.
Sedangkan usaha yang dilarang bagi BPR adalah :
 1. Menerima simpanan berupa giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran.
 2. Melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing, kecuali melakukan transaksi/jual beli uang kertas asing (money changer).
 3. Melakukan penyertaan modal
 4. Melakukan usaha perasuransian
 5. Melakukan usaha lain di luar kegiatan usaha sebagaimana dimaksud di atas.

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut (Supranto, 2011: 227). Ada lima dimensi penentu/penilaian terhadap kualitas jasa (Kotler, 2000: 440) yaitu:

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.
4. *Empathy* (empati), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
5. *Tangible* (keberwujudan), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat, dan sebagainya

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode survei lapangan dan studi dokumenter dengan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara terstruktur dimana peneliti menyiapkan daftar pertanyaan dan alternatif jawaban untuk dipilih responden. Populasi penelitian ini adalah semua nasabah BPR yang berdomisili di Kota Pontianak. Pengambilan sampel responden menggunakan metode *Accidental Sampling* dikarenakan jumlah sampel tidak diketahui secara pasti. Peneliti menentukan besaran sampel untuk masing-masing BPR adalah 10 responden dimana responden tersebut nasabah produk tabungan pada BPR bersangkutan dan bersedia mengisi kuesioner.

Metode analisis data adalah metode kualitatif dimana hasil jawaban responden yang masuk dikelompokkan, ditabulasikan, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan. Adapun variabel penelitian meliputi lima dimensi penilaian kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

D. Pembahasan

1. Variabel *Reliability*

TABEL 1
KEANDALAN PRODUK BPR DALAM MEMENUHI
JASA PERBANKAN

Pilihan Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Andal	57	40,71
Cukup andal	76	54,29
Tidak andal	7	5,00
TOTAL	140	100,00

Sumber : Data Olahan, 2014

Sebagian besar responden menjawab produk BPR cukup andal dalam memenuhi kebutuhan mereka akan jasa perbankan, yaitu 86 orang atau 54,29 persen, dengan alasan tidak ada jasa layanan perbankan 24 jam (mesin *automatic teller machine*) sehingga kegiatan transaksi sangat tergantung dengan jam operasional. Terdapat 57 orang atau 40,71 persen responden yang menjawab produk BPR sudah andal dalam memenuhi jasa perbankan mereka dengan alasan produk tabungan yang ditawarkan sama dengan bank umum bahkan dengan tingkat suku bunga yang lebih tinggi. Sedangkan 7 orang atau 5,00 persen responden menjawab produk BPR tidak andal dalam memenuhi jasa perbankan mereka dengan alasan tidak tersedianya produk giro sedangkan responden tersebut adalah pengusaha.

TABEL 2
KEANDALAN KARYAWAN BPR DALAM BIDANG PELAYANAN
DIBANDINGKAN KARYAWAN BANK UMUM

Pilihan Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Lebih andal	38	27,14
Sama	30	21,43
Kurang andal	72	51,43
TOTAL	140	100,00

Sumber : Data Olahan, 2014

Dalam hal keandalan karyawan BPR dalam memberikan pelayanan dibandingkan dengan pelayanan pada bank umum, sebagian besar responden menjawab kurang andal, yaitu 72 orang atau 51,43 persen, dengan alasan tidak ada standar baku pelayanan pada BPR sehingga karyawan terutama *frontliner* sering terlihat tidak siap melayani nasabah baik dari penampilan, cara melayani, maupun cara menangani keluhan nasabah. Terdapat 38 orang atau 27,14 persen responden menjawab karyawan BPR lebih andal dalam memberikan pelayanan dibandingkan bank umum dengan alasan garis antrian yang tidak panjang sehingga memungkinkan mereka melakukan transaksi perbankan dengan nyaman. Sedangkan 30 orang atau 21,43 persen responden menjawab keandalan karyawan BPR dalam melayani nasabah sama dengan keandalan karyawan bank umum dengan alasan bahwa transaksi hanya sekitar penyetoran dan penarikan sehingga sama saja.

TABEL 3
KEANDALAN KARYAWAN BPR DALAM MENJELASKAN
PRODUK KEPADA NASABAH

Pilihan Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Andal	28	20,00
Cukup andal	65	46,43
Tidak andal	47	33,57
TOTAL	140	100,00

Sumber : Data Olahan, 2014

Terdapat 65 orang atau 46,43 persen responden menjawab bahwa karyawan BPR cukup andal dalam memberikan penjelasan tentang produk mereka, dengan alasan kurangnya *product knowledge* karyawan terhadap produk BPR secara keseluruhan misalnya bagian *customer service* tidak terlalu menguasai produk kredit sehingga lebih sering mengarahkan nasabah ke bagian kredit. Terdapat 47 orang atau 33,57 persen responden yang menjawab karyawan BPR tidak andal dalam menjelaskan produk perbankan, dimana masih terdapat kekurangan yaitu kadang-kadang masih ragu dalam menjelaskan sehingga harus memastikan dengan supervisornya. Sedangkan 28 orang atau 20,00 persen responden menjawab bahwa karyawan BPR sudah andal dalam memberikan penjelasan tentang produk.

2. Variabel *Responsiveness*

TABEL 4
DAYA TANGGAP KARYAWAN BPR DALAM MELAYANI
KEBUTUHAN JASA PERBANKAN

Pilihan Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Ya	93	66,43
Tidak	47	33,57
TOTAL	140	100,00

Sumber : Data Olahan, 2014

Sebagian besar responden menjawab karyawan BPR sudah tanggap dalam melayani kebutuhan jasa perbankan nasabah, yaitu 93 orang atau 66,43 persen, dengan alasan pelayanan BPR lebih cepat walaupun hari dan jam sibuk sehingga dapat menghemat waktu nasabah. Sedangkan 47 orang atau 33,57 persen responden menjawab karyawan BPR tidak tanggap dalam memberikan pelayanan perbankan, dengan alasan kekurangan personil pada bagian-bagian tertentu (terutama *customer service*) sehingga nasabah harus menunggu agak lama untuk dilayani.

TABEL 5
DAYA TANGGAP KARYAWAN BPR DALAM MENANGANI
KELUHAN NASABAH

Pilihan Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Ya	33	23,57
Tidak	107	76,43
TOTAL	140	100,00

Sumber : Data Olahan, 2014

Sebagian besar responden menjawab karyawan BPR tidak tanggap dalam menangani keluhan nasabah, yaitu 107 orang atau 76,43 persen, dengan alasan karyawan tidak berani mengambil keputusan atau memberikan solusi semua harus ditanyakan kepada atasan sehingga pelayanan keluhan menghabiskan waktu yang lama. Sedangkan 33 orang atau 23,57 persen responden menjawab karyawan BPR sudah tanggap dalam menangani keluhan mereka dengan alasan karyawan sangat membantu penyelesaian masalah mereka.

TABEL 6
DAYA TANGGAP KARYAWAN BPR DIBANDINGKAN DENGAN
DAYA TANGGAP KARYAWAN BANK UMUM

Pilihan Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Lebih baik	90	64,29
Kurang baik	50	35,71
TOTAL	140	100,00

Sumber : Data Olahan, 2014

Sebagian besar responden, yaitu 90 orang atau 64,29 persen menjawab daya tanggap karyawan BPR lebih baik dibandingkan daya tanggap karyawan bank umum. Hal ini dikarenakan *customer base* BPR tidak sebanyak bank umum dan wilayah operasional yang bersifat lokal sehingga penanganan nasabah lebih cepat jika dibandingkan dengan bank umum. Sedangkan 50 orang atau 35,71 persen responden menjawab daya tanggap karyawan BPR kurang baik jika dibandingkan dengan daya tanggap karyawan bank umum. Hal ini dikarenakan keterbatasan produk BPR sedangkan nasabah membutuhkan jasa perbankan yang lebih bersifat *one stop banking*.

3. Variabel Assurance

TABEL 7
KEMAMPUAN KARYAWAN BPR MENJAGA PRIVASI
TRANSAKSI PERBANKAN NASABAH

Pilihan Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Mampu	120	85,71
Tidak mampu	20	14,29
TOTAL	140	100,00

Sumber : Data Olahan, 2014

Sebagian besar responden yaitu 120 orang atau 85,71 persen yang menjawab bahwa karyawan BPR sudah mampu menjaga kerahasiaan transaksi perbankan nasabah yang merupakan kode etik dari pegawai lembaga keuangan. Sedangkan 20 orang atau 14,29 responden menjawab bahwa karyawan BPR tidak mampu menjaga kerahasiaan transaksi perbankan dengan alasan masih ada pegawai BPR yang kadang membicarakan nama-nama nasabah tertentu ketika melakukan pendekatan kepada calon nasabah.

TABEL 8
JAMINAN TERHADAP PRODUK PERBANKAN PADA BPR

Pilihan Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Ada jaminan	140	100,00
Tidak ada jaminan	0	0,00
TOTAL	140	100,00

Sumber : Data Olahan, 2014

Semua responden menjawab bahwa pihak BPR memberikan jaminan atas produk tabungan nasabah melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) jika dikemudian hari BPR tersebut pailit.

TABEL 9
KESALAHAN DALAM PROSES PENCATATAN TRANSAKSI NASABAH

Pilihan Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Pernah	15	10,71
Tidak pernah	125	89,29
TOTAL	140	100,00

Sumber : Data Olahan, 2014

Sebagian besar responden, yaitu 125 orang atau 89,29 persen, menjawab tidak pernah terjadi kesalahan pencatatan transaksi oleh karyawan BPR. Tetapi ada 15 orang responden atau 10,71 persen yang menjawab bahwa mereka pernah mengalami kesalahan pencatatan transaksi seperti jumlah digit angka nol yang lebih satu digit atau kurang satu digit.

4. Variabel *Empathy*

TABEL 10
KEPEDULIAN PIHAK BPR TERHADAP PERMASALAHAN TRANSAKSI PERBANKAN YANG DIALAMI NASABAH

Pilihan Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Peduli	102	72,86
Kadang-kadang	15	10,71
Tidak peduli	23	16,43
TOTAL	140	100,00

Sumber : Data Olahan, 2014

Dalam aspek kepedulian karyawan BPR terhadap permasalahan transaksi perbankan yang dialami nasabah, terdapat 102 orang atau 72,86 persen responden yang menjawab sudah peduli, dengan alasan karyawan BPR mau mendengarkan keluhan nasabah dan membantu mencari solusi penyelesaian. Terdapat 15 orang atau 10,71 persen responden yang menjawab kadang-kadang karyawan BPR peduli terhadap permasalahan akan tetapi dilain waktu terkesan tidak peduli terutama jika hal yang dikeluhkan bukan bidang pekerjaan karyawan tersebut. Sedangkan 23 orang atau 16,43 persen responden menjawab karyawan BPR tidak peduli terhadap keluhan mereka dengan alasan karyawan BPR terkesan buru-buru dalam menanggapi keluhan mereka dan berusaha mengakhiri pembicaraan, bahkan ada responden yang menjawab bahwa terkesan karyawan BPR lebih memberikan perhatian kepada *prime customer* saja.

TABEL 11
PENAWARAN SOLUSI YANG TIDAK BERPIHAK PADA KEPENTINGAN BPR SAJA

Pilihan Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Tidak berpihak	97	69,29
Kadang-kadang	41	29,29
Berpihak	2	1,42
TOTAL	140	100,00

Sumber : Data Olahan, 2014

Sebagian besar responden, yaitu 97 orang atau 69,29 persen yang menjawab karyawan BPR sudah bersikap netral dalam memberikan solusi atas keluhan mereka dengan alasan solusi tersebut telah membantu menyelesaikan masalah yang dikeluhkan tanpa menimbulkan kerugian di pihak nasabah. Terdapat 41 orang atau 29,29 persen responden yang menjawab solusi yang diberikan atas keluhan mereka kadang-kadang masih berpihak pada kepentingan perbankan seperti dalam penyelesaian kasus kesalahan pencatatan. Jika terjadi kesalahan pencatatan kurang digit pihak bank terkesan menunggu complain dari nasabah dulu kemudian proses perbaikan berbelit-belit dan lama, tetapi jika kesalahan pencatatan kurang nol, pihak bank terkesan mengharuskan nasabah menyelesaikan hari itu juga. Sedangkan 2 orang atau 1,42 persen responden menjawab bahwa pihak BPR selalu mengatakan “ini sudah standar bank” atau “ini prosedur kami” dalam penyelesaian keluhan mereka.

TABEL 12
KESEDIAAN KARYAWAN DAN PIMPINAN BPR MEMBANTU
MASALAH PERBANKAN NASABAH DILUAR JAM KERJA

Pilihan Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Bersedia	89	63,58
Kadang-kadang	22	15,71
Tidak bersedia	29	20,71
TOTAL	140	100,00

Sumber : Data Olahan, 2014

Sebagian besar responden, yaitu 89 orang atau 63,58 persen responden menjawab karyawan BPR bersedia dihubungi dan membantu nasabah diluar jam kerja. Terdapat 22 orang atau 15,71 persen responden menjawab kadang-kadang karyawan BPR bersedia dihubungi nasabah diluar jam kerja, dimana kadang-kadang karyawan tidak menghubungi nasabah kembali pada saat tidak menjawab panggilan telepon nasabah. Sedangkan 29 orang atau 20,71 persen responden menjawab bahwa karyawan BPR tidak bersedia dihubungi diluar jam kerja.

5. Variabel *Tangible*

TABEL 13
KELAYAKAN RUANGAN DAN FASILITAS PELAYANAN NASABAH
PADA BPR

Pilihan Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Sudah layak	52	37,14
Belum layak	88	62,86
TOTAL	140	100,00

Sumber : Data Olahan, 2014

Terdapat 52 orang atau 37,14 persen menjawab bahwa ruangan dan fasilitas pelayanan nasabah pada BPR tempat mereka menabung sudah layak, dengan alasan tatanan ruangan dan ketersediaan fasilitas pelayanan sudah ada dan dalam kondisi baik. Sedangkan 88 orang atau 62,86 persen responden menjawab bahwa ruangan dan fasilitas pelayanan nasabah pada BPR tempat mereka menabung belum layak dengan alasan bangunan BPR termasuk bangunan lama dan fasilitas didalamnya juga sudah lama.

TABEL 14
PEMUKTAHIRAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI PERBANKAN PADA BPR

Pilihan Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Sudah	119	85,00
Belum	21	15,00
TOTAL	140	100,00

Sumber : Data Olahan, 2014

Sebagian besar responden, yaitu 119 orang atau 85,00 persen responden menjawab bahwa teknologi perbankan pada BPR tempat mereka menabung sudah termuktahir, dengan alasan kegiatan transaksi sudah terkomputerisasi dan sistem kerja sudah *online* antar bagian. Sedangkan 21 orang atau 15,00 persen responden menjawab bahwa teknologi perbankan pada BPR tempat mereka menabung belum termuktahir, dengan alasan beberapa kegiatan transaksi masih bersifat konvensional karena belum ada jasa transfer.

TABEL 15
KEBERADAAN FASILITAS PENDUKUNG PELAYANAN PADA BPR

Pilihan Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase
Ada	45	32,14
Tidak ada	95	67,86
TOTAL	140	100,00

Sumber : Data Olahan, 2014

Sebagian besar responden, yaitu 95 orang atau 67,86 persen, yang menjawab bahwa tidak ada fasilitas pendukung pelayanan pada BPR tempat mereka menabung seperti tidak tersedia lahan parkir, belum menggunakan sistem nomor antrian, tidak ada televisi diruang tunggu, dan meja loket formulir. Sedangkan 45 orang atau 32,14 persen responden menjawab bahwa BPR tempat mereka menabung sudah menyediakan fasilitas pendukung pelayanan seperti lahan parkir yang layak, sudah menyediakan televisi diruang tunggu, dan terdapat meja loket formulir yang memudahkan nasabah mengambil dan mengisi formulir.

E. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat ditarik beberapa kesimpulan berikut ini:

1. Variabel *reliability*; keandalan produk perbankan BPR dan karyawan BPR dalam menjelaskan produk dinilai cukup. Sedangkan keandalan karyawan BPR dalam memberikan pelayanan dinilai masih kurang jika dibandingkan dengan karyawan bank umum.
2. Variabel *responsiveness*; ketanggapan karyawan BPR dalam melayani nasabah dinilai sudah baik, tetapi ketanggapan karyawan BPR dalam penyelesaian keluhan nasabah dinilai masih kurang.
3. Variabel *assurance*; jaminan atas kerahasiaan transaksi, kebenaran proses pencatatan transaksi, dan jaminan atas produk BPR dinilai sudah baik.
4. Variabel *empathy*; sikap empati karyawan BPR dalam melayani dan membantu penyelesaian masalah perbankan nasabah dinilai sudah baik.
5. Variabel *tangible*; kelayakan ruangan, fasilitas pelayanan, dan keberadaan BPR dinilai belum baik. Sedangkan pemuktahiran teknologi perbankan dinilai sudah dilaksanakan oleh BPR.

Berikut saran-saran yang penulis berikan untuk peningkatan kualitas pelayanan BPR agar tidak kalah bersaing dengan bank umum, yaitu:

1. Pihak manajemen BPR dapat melakukan studi banding tentang kualitas pelayanan ke bank umum ataupun berkerjasama dengan konsultan jasa dalam memberikan pelatihan *service excellent* kepada karyawannya.
2. Membuat standar baku pelayanan dan sanksi serta melakukan pengawas berkala dan intensif atas pelaksanaannya.
3. Secara berkala menyelenggarakan survei kepuasan nasabah dan mengambil tindakan atas hasil survey tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari, 2011, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Hasibuan, Malayu S.P., 2009, *Dasar-Dasar Perbankan*, Edisi 1, Cetakan ke-8, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Kasmir, 2011, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi, Cetakan ke-11, Penerbit PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.

_____, 2008, *Pemasaran Bank*, Edisi Revisi, Cetakan ke-3, Penerbit Prenada Media Group, Jakarta.

Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millemium, Jilid 1, Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2007 *Manajemen Pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1, PT Macanan Jaya Cemerlang, Jakarta.

Sarwono, Jonathan, 2006, *Metode Penelitian Kuantitaif Dan Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Simamora, Bilson, 2004, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung.

Supranto, J., 2011, *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT Rineka Cipta, Jakarta.