

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KINTAMANI
(PERSERO) TBKDI KINTAMANI**

**Oleh :
I DEWA AYU ARMONI**

ABSTRAKSI

Pengukuran Kepuasan Nasabah merupakan hal yang seharusnya dilakukan suatu organisasi untuk lebih memantapkan keunggulan bersaingnya di dalam dunia perbankan. Banyaknya bank-bank pesaing yang ada di Bangli saat ini, menyebabkan tingginya persaingan dalam perusahaan sejenis. Hal utama yang harus diprioritaskan perusahaan dalam kondisi persaingan yang ketat adalah kepuasan nasabah, agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pasar. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan hal mutlak yang perlu dilakukan oleh perusahaan apabila ingin mencapai keberhasilan. Keberhasilan kualitas pelayanan ditunjukkan oleh nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Ada pun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamni (Persero) Tbk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas jasa pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data kualitatif, Sedangkan menurut sumbernya menggunakan data primer dan sekunder. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 10% dari populasi sebanyak 8809 orang, sehingga sampel dibulatkan menjadi 100 orang responden. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Data di analisis dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif dan kualitatif, yaitu Analisis Indeks Kepuasan Konsumen, Metode *Important Performance Analysis* dan Diagram Kartesius.

Berdasarkan analisis, diperoleh bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berada pada kategori puas. Dan selanjutnya atribut yang perlu diprioritaskan pelaksanaannya adalah factor kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

ABSTRACTION

The measurement of customers satisfaction it should have done an organization to more steadying establish competitive advantage the world of banking. Many banks a competitor who is in Bangli currently, cause high competition in the company of a kind. The main thing that should be prioritized companies in conditions of intense competition is customer satisfaction, which would survive, contend, and control of the market. Quality of service is a condition associated with the product, human service, process and environment that meets or exceeds expectations. The provision of quality service is always absolute that should be taken by the company if want to achieve success. The success of the quality of service indicated by customers with the complacency of customers. As for the formulatioan of the problem in this research ishow the level of customer satisfaction on service quality at PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani(Persero) Tbk. This study aims to determine the level of customer satisfaction on quality of service in PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani.

This research was carried out on PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani. The data used is quantitative data and qualitative data. Meanwhile, according to the source using the primary data anda secondary data. The number of sample taken are 10 % from 8809 take people, so that the samples taken are rounded to 100 respondents. Data collected by observation, interview, and documentation study. Data was analyzes using quantitative and qualitative analysis technique, which analyzes customer satisfaction index, method Important Performance Analysis and kartesius diagram.

Based on the analysis of the data, obtained summary that the level of customer satisfaction on quality services PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani shows that customer satisfaction is on the category are satisfied. And futher the attribute of being need to prioritized is a factor of conformity to the wishes of customer service.

Keywords: The Quality Of Service and Satisfactions

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi, persaingan global sudah menjadi sebuah realita kehidupan ekonomi, baik untuk negara industri maupun negara-negara yang sedang berkembang. Perkembangan dunia perbankan dirasakan semakin maju sehingga membawa dampak persaingan yang semakin tajam. Dengan melihat situasi yang demikian, pimpinan perusahaan selalu dituntut untuk mengelola perusahaannya secara profesional dan terorganisir dalam upaya untuk mencapai tujuan.

Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan, Kasmir 2008. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Mesay Sata Shanka (2012) yang berjudul *Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking* menyimpulkan bahwa “*the main aim of the study was to assess the service quality of private banks and its impact on customer satisfaction*” yang artinya tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menilai layanan kualitas bank swasta dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Demikian juga tujuan utama dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang selalu menyediakan jasa perbankan melalui pelayanan yang bermutu tinggi bagi seluruh lapisan masyarakat.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang telah berhasil maju dan meningkatkan jumlah nasabahnya didalam mendukung berjalannya program BRI ini, salah satunya adalah

PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani Cabang Bangli. Apabila dalam bank belum menerapkan prinsip pelayanan dengan baik, maka akan menimbulkan penurunan nilai kepercayaan pada nasabah dan ini merupakan gejala ketidakpuasan nasabah. Untuk mengatasi masalah tersebut bank perlu menerapkan kebijakan pemasaran yang berorientasi pada kualitas pelayanan dan pemasaran. Bila nasabah menilai tinggi kualitas pelayanan yang diperoleh maka akan menyebabkan kepuasan pada nasabah. Dari latar belakang permasalahan tersebut maka sangat menarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani (Persero) Tbk” Di Kintamani. “

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Peran Bank Sebagai Pelayanan Jasa

Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu perbankan nasional terbaik, yang mampu bersaing dalam industri perbankan nasional. BRI sebagai lembaga pembiayaan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat misalnya dalam usaha mikro kecil dan menengah dalam menunjang peningkatan ekonomi masyarakat. BRI juga mampu memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja tersebar yang luas di Indonesia dan memiliki sasaran kedepan dalam pengembangan perekonomian masyarakat sebagai langkah awal pertumbuhan dan pembangunan ekonomi nasional.

Dalam menjalankan kegiatannya bank mempunyai peran penting dalam sistem keuangan, yaitu :

- a. Pengalihan Aset (*asset transmutation*)
- b. Transaksi (*transaction*)
- c. Likuiditas (*liquidity*)
- d. Efisiensi (*efficiency*)

2.2 Pengertian Jasa dan Ciri-Ciri Jasa

(Kotler dan Armstrong, 2005) yang disadur oleh Sarwiji Bambang mengartikan jasa sebagai berikut. “Jasa adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan konsumen yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan”.

Jasa memiliki beberapa karakteristik yang khas yang membedakan dari produk berupa barang. Karakteristik tersebut menimbulkan implikasi yang penting dalam pemasaran jasa.

Menurut Philip 2008, yang disadur oleh Molan Benjamin jasa memiliki empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, yaitu :

- a. Tidak Berwujud (*intangibility*)
- b. Tidak Terpisahkan (*inseparability*)
- c. Bervariasi (*variability*)
- d. Mudah lenyap (*perishability*)

2.3 Pengertian Kualitas

Kualitas pelayanan merupakan satu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Okatviani S. 2012).

2.4 Pengertian Kualitas Jasa

Definisi kualitas jasa menurut Tjiptono 2008 berfokus pada biaya pemenuhan kebutuhan dan kegiatan kepuasan pelanggan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

2.5 Pengertian Kepuasan Konsumen dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi

Kotler 2000, menyatakan bahwa : kepuasan konsumen sebagai perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang diharapkan.

- a. Daya tanggap (*Responsiveness*)
- b. Jaminan (*Assurance*)
- c. Empati (*Empathy*)
- d. Bukti Langsung (*Tangibles*)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani yang berlokasi di Jalan Raya Kintamani.

Subyek Penelitian dan Obyek Penelitian

Subjek penelitian dan objek penelitian merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan ketika melakukan suatu penelitian. Subjek penelitian adalah benda, hal atau orang, tempat yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Dimana pada penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah orang-orang yang bekerja di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani Cabang Bangli seperti Kepala Unit, Supervisor, Mantri, Frontliner, Satpam. Sedangkan objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang, atau keadaan, yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian.

3.2 Identifikasi Variabel

Berdasarkan pada pokok masalah masalah yang telah dirumuskan maka variabel yang dianalisa dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas (*independent variable*)
2. Variabel terikat (*dependent variable*)

3.3 Definisi Operasional Variabel

Agar tidak menimbulkan berbagai pemahaman, maka setiap penelitian memerlukan suatu definisi operasional. Dalam penelitian ini, definisi operasional yang dimaksud adalah :

1. Kualitas Jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani Cabang Bangli meliputi :
 - a. Keandalan (*Reliability*)

- b. Dayatanggap(*Responsiveeness*)
 - c. Jaminan(*Assurance*)
 - d. Empati(*Emphaty*)
 - e. BuktiLangsung (*Tangibles*)
2. Kepuasan nasabah yang dihitung berdasarkan atas skor penelitian nasabah terhadap derajat kepentingan terhadap kualitas jasa.
- a. Harapan (*expectation*)
 - b. Kinerja (*performance*)
 - c. Derajat kepentingan (*importance*)

3.4 Jenis Data

Berdasarkan sifatnya, data yang digunakan pada penelitian ini dapat digolongkan menjadi data kualitatif dan data kuantitatif.

- 1. Data kualitatif
- 2. Data kuantitatif

3.5 Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan pada penelitian ini dapat dibedakan menjadi data primer dan data sekunder.

3.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012 : 115). Populasi

dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani tahun 2013 sebanyak 8809 nasabah.

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel adalah metode survei. Berdasarkan metode survei data dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner atau alat pengukur wawancara. (J. Supranto 2011, (Gusti Windarti, 2012)). Untuk keperluan menganalisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani, diambil sampel sebanyak 100 responden, dengan menggunakan metode eksidental sampling.

Dari populasi berjumlah 8.809 nasabah besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan Metode Slovin dengan tingkat kekeliruan pengambilan sampel yang ditolerir sebesar 10 % dalam (Windarti, 2012) dengan rumus sebagai berikut.

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

Dimana;

N = populasi

n = ukuran sampel

e = tingkat kekeliruan pengambilan sampel yang ditolerir.

Menggunakan rumus tersebut, maka besarnya sampel (n) sebanyak 100 (dibulatkan). Perhitungannya disajikan sebagai berikut:

$$n = \frac{8809}{1 + 8809(0,1)^2}$$

$$n = \frac{8809}{1 + 8809(0,01)}$$

$n = 99,98$ namundigunakan sampel menjadi 100 responden.

3.7 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi
2. Wawancara
3. Studi Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang dipergunakan untuk menganalisis data adalah :

- a. Analisis Kualitatif
- b. Analisis Kuantitatif

IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk

Awal mulanya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Purwokertotosche Hulpen Spaarbank der Inlandsche Hoofden* (Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia/ pribumi). Bank Rakyat Indonesia berdiri tanggal 16 Desember 1895.

4.2 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani

Struktur organisasi merupakan gambaran arus tugas yang menjelaskan pembagian aktivitas kerja dan bagaimana mekanisme organisasi dikelola. Struktur organisme menunjukkan kerangka dan susunan pola hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian, maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam suatu organisasi.

V. PEMBAHASAN

Menghadapi kondisi persaingan yang semakin kompetitif dalam dunia perbankan, hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan nasabah agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Kondisi ini membuat pihak perbankan dituntut untuk berpikir keras agar dapat menghadapi persaingan tersebut dengan selalu memberikan terobosan baru, termasuk dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan.

5.1 Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani yang beralamat di Jalan Raya Kintamani, Desa Kintamani, Kecamatan Kintamani, Kabupaten Bangli.

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani Tahun 2013

No	Karakteristik	Keterangan	Jumlah Responden (Orang)	Prosentase (%)
1	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	52	52
		2. Perempuan	48	48
		Jumlah	100	

2	Umur	1. < 30 tahun	22	22
		2. 30 – 39 tahun	33	33
		3. 40 - 49 tahun	39	39
		4. > 50 tahun	<u>6</u>	6
		Jumlah	100	
3	Pekerjaan	1. Petani	11	11
		2. PNS	12	12
		3. Peg. Swasta	15	15
		4. TNI/POLRI	6	6
		5. Wiraswasta	48	48
		6. Lain-lain	<u>8</u>	8
		Jumlah	100	

Sumber: Data Diolah Peneliti

5.2 Analisis Data

5.2.1 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen

Dalam analisis ini menggunakan rumus skor kualitas jasa. Sebelum pengukuran tingkat kepuasan konsumen terlebih dahulu ditentukan kategori indeks kepuasan konsumen. Dalam penentuan kategori indeks kepuasan maka harus dicari kepuasan maksimum dan minimum yaitu :

Rumus :

$$I_{kj} = \sum_{i=1}^n l_i (P_{ij} - H_{ij})$$

Dimana :

I_{kj} = Indeks kepuasan konsumen terhadap objek j

l_i = Pentingnya kepuasan untuk atribut i

P_{ij} = Penilaian kinerja objek j pada atribut kepuasan i

H_{ij} = Harapan terhadap objek j pada atribut kepuasan i

Dalam menentukan kategori indeks kepuasan maka harus dicari kepuasan maksimum dan minimum adalah :

Skor indeks kepuasan maksimum adalah :

$$100 \times 20 \times 5 [(5 \times 20) - (1 \times 20)]$$

$$10.000 (100-20)$$

$$10.000 (80) = 800.000$$

Skor indeks kepuasan minimum adalah :

$$100 \times 20 \times 5 [(1 \times 20) - (5 \times 20)]$$

$$10.000 (20-100)$$

$$10.000 (-80) = -800.000$$

Rentang skor indeks kepuasan konsumen, yaitu:

$$800.000 - (-800.000) = 1.600.000$$

Dengan demikian rentang skor kepuasan konsumen adalah 1.600.000 oleh karena itu tingkat kepuasan dikategorikan/diklasifikasikan menjadi 5. Maka interval skor untuk setiap kategori/klasifikasi adalah $1.600.000 : 5 = 320.000$

Tabel 5.2 Kategori Indeks Kepuasan Konsumen Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani.

Total Skor	Klasifikasi
-800.000 sampai dengan -480.000	Sangat tidak puas
-480.000 sampai dengan -160.000	Kurang puas
-160.000 sampai dengan 160.000	Cukup puas
160.000 sampai dengan 480.000	Puas
480.000 sampai dengan 800.000	Sangat puas

Sumber : Listyari (2006)

Berdasarkan pengukuran indeks kepuasan total menggunakan rumus skor kualitas jasa adalah :

Skor kualitas jasa = Skor derajat kepentingan x (skor kinerja – skor harapan)

Dimana :

Skor derajat kepentingan = I (*Importance*)

Skor kinerja = P (*Performance*)

Skor harapan = E (*Expectation*)

Sebagaimana terlihat pada lampiran 4 (Tabulasi Perhitungan Kualitas Jasa)maka diperoleh hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Skor kualitas jasa} &= \sum I(\sum P - \sum E) \\ &= 9.226 (7539-8194) \\ &= -59.116 \end{aligned}$$

Jadi indeks kepuasan konsumen pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani sebesar -59.116 dimana poin terletak diantara -160.000 sampai dengan 160.000 yang artinya cukup puas.

5.2.2 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (*Importance-Performance*

Analysis)

Menurut Suprpto, jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerja bagi perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tingkat kepentingan dan hasil penilaian kualitas pelayanan atau kinerja, maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian, tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan skor kualitas pelayanan atau kinerja dengan skor tingkat kepentingan. Dan inilah yang akan menentukan urutan prioritas peringkat atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X

merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan bagi nasabah, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan nasabah.

Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$T_{ki} = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Dimana :

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian kinerja/pelayanan perusahaan

Y_i = skor penilaian kepentingan nasabah

Selanjutnya sumbu mendatar (\bar{X}) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (\bar{Y}) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Rumus untuk menghitung rata-rata setiap faktor mempengaruhi kepuasan nasabah adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n_i} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n_i}$$

Dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata pelaksanaan/kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{K}$$

Dimana :

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi nasabah.

Selanjutnya adalah melakukan penilaian kualitas pelayanan/kinerja dan tingkat kepentingan masing-masing faktor berdasarkan hasil kuisioner. Dalam hal ini digunakan skor 5 tingkat. Untuk kualitas pelayanan atau kinerja (*Performance*) terdiri dari sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat puas diberi bobot 5, berarti responden sangat puas.
2. Jawaban puas diberi bobot 4, berarti responden puas
3. Jawaban cukup puas setuju diberi bobot 3, berarti responden cukup puas.
4. Jawaban tidak puas diberi bobot 2, berarti responden tidak puas
5. Jawaban sangat tidak puas diberi bobot 1, berarti responden sangat tidak puas.

Untuk derajat kepentingan atribut (*Importance*) terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting dan sangat tidak penting.

Kelima penelitian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat penting diberi bobot 5, diprioritaskan tinggi.
2. Jawaban penting yang diberi bobot 4, prestasi dipertahankan.
3. Jawaban cukup penting yang diberi bobot 3, prestasi dipertahankan.
4. Jawaban tidak penting yang diberi bobot 2, diprioritas rendah.
- Jawaban sangat tidak penting diberi bobot 1, tidak diprioritaskan.

Tabel 5.5 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kualitas Pelayanan atau Kinerja dan Tingkat Kepentingan dari Atribut-Atribut Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani Tahun 2012

No	Atribut	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	\bar{X}_i	\bar{Y}_i	Tingkat Kesesuaian
1	PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani mempunyai fasilitas gedung yang baik.	373	461	3,73	4,61	80,91%
2	PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani menggunakan media promosi yang efektif.	378	466	3,78	4,66	81,11%
3	PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani memiliki tempat parkir yang luas.	380	458	3,80	4,58	82,97%
4	PT. Bank Rakyat Indonesia mempunyai karyawan yang berpenampilan rapi dan bersih.	376	455	3,76	4,55	82,63%
5	PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani memiliki fasilitas yang lengkap.	380	463	3,80	4,63	80,07%
6	Bila ada suatu masalah, petugas mampu bersikap simpatik dan sanggup menenangkan nasabah.	379	458	3,79	4,58	82,75%
7	PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani memberikan pelayanan yang handal.	376	462	3,76	4,62	81,38%
8	Pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani dilakukan tepat waktu.	376	465	3,76	4,65	80,86%
9	Petugas selalu bersedia membantu nasabah	373	464	3,73	4,64	80,39%
10	Kemampuan petugas menyelesaikan keluhan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani.	377	464	3,77	4,64	81,25%
11	Kecepatan layanan informasi dan administrasi yang diberikan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani.	378	462	3,78	4,62	81,81%
12	Kecepatan petugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani dalam memenuhi permintaan nasabah.	376	449	3,76	4,49	83,74%
13	Pengetahuan petugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani dalam memberikan pelayanan pada nasabah.	380	464	3,80	4,64	81,90%

14	Keramahan petugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani dalam melayaninasabah.	382	455	3,82	4,55	83,95%
15	Kesopanan petugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit KIntamani dalam melayaninasabah.	375	459	3,75	4,59	81,70%
16	Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani.	376	465	3,76	4,65	80,86%
17	Ketulusan perhatian petugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamanipada nasabah.	374	461	3,74	4,61	81,13%
18	Hubungan yang dijalin oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani kepada para nasabah.	380	463	3,80	4,63	82,07%
19	Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani.	375	470	3,75	4,70	79,79%
20	Pepahaman petugas akan kebutuhan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani.	375	462	3,75	4,62	81,17%

Sumber : Hasil Survei Data Diolah Dengan SPSS

Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja/pelaksanaan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{K}$$

Dimana :

K = Banyaknya artibut yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen
(dalam hal ini K = 20)

$$\begin{aligned}
& 3,73 + 3,78 + 3,8 + 3,76 + 3,8 + 3,79 + 3,76 + 3,76 + \\
& 3,73 + 3,77 + 3,78 + 3,76 + 3,8 + 3,82 + 3,75 + 3,76 + \\
\bar{X} &= \frac{3,74 + 3,8 + 3,75 + 3,75}{20} \\
&= \frac{75,39}{20} \\
&= 3,78
\end{aligned}$$

- 2) Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{K}$$

Dimana :

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen

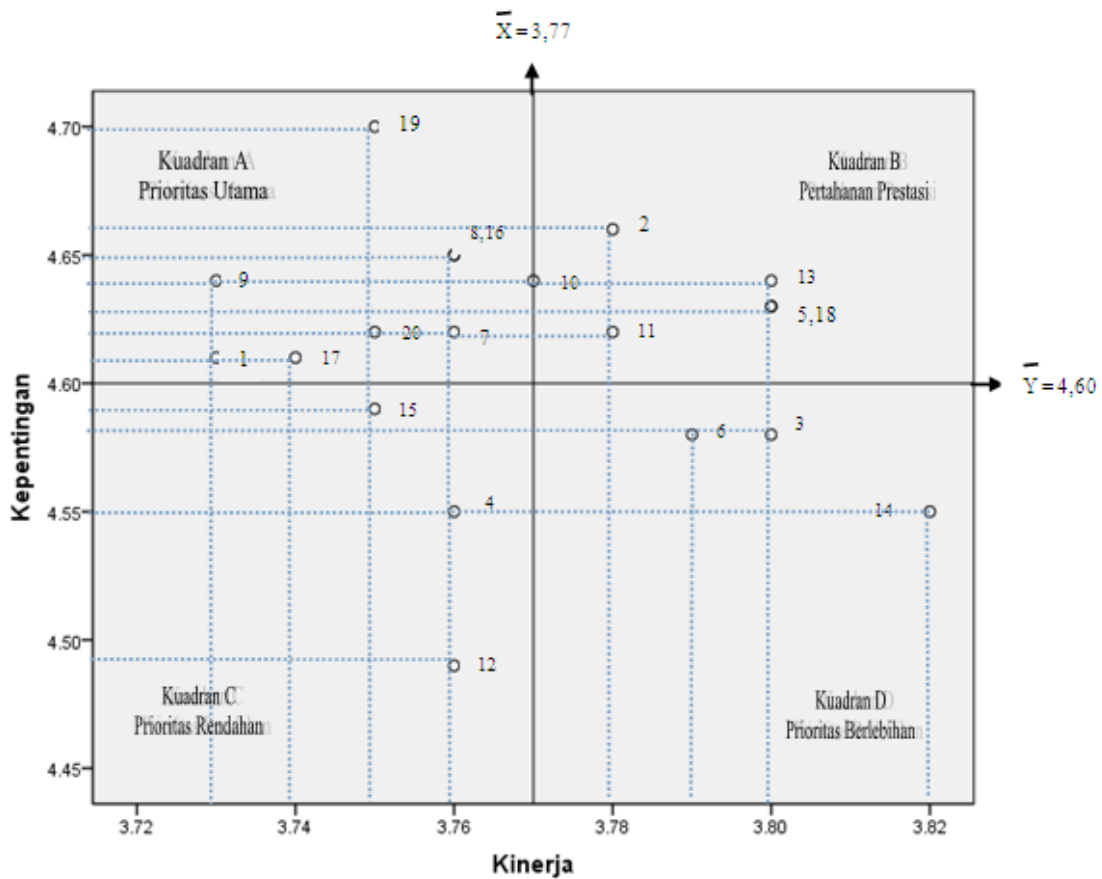
(dalam hal ini K = 20)

$$\begin{aligned}
& 4,61 + 4,66 + 4,58 + 4,55 + 4,63 + 4,58 + 4,62 + 4,65 + \\
& 4,64 + 4,64 + 4,62 + 4,49 + 4,64 + 4,55 + 4,59 + 4,65 + \\
\bar{Y} &= \frac{4,61 + 4,63 + 4,7 + 4,62}{20} \\
&= \frac{92,26}{20} \\
&= 4,61
\end{aligned}$$

Nilai dari perhitungan di atas dipakai dalam menentukan dua buah garis yang berpotongan tegak lurus, yang pada akhirnya membagi diagram kartesius menjadi empat bagian, selanjutnya tingkat kepentingan dan kinerja.

Atribut-atribut tersebut dimasukkan ke dalam diagram kartesius yang telah dibagi empat bagian. Gambar ini menunjukkan titik koordinat dari atribut-atribut yang mempengaruhi kapuasan konsumen yang terletak pada kuadran-kuadran diagram kartesius seperti pada gambar 5.1 berikut :

Gambar 5.1 Diagram Kartesius



Untuk lebih rinci keterangan gambar sebagai hasil pengukuran faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani adalah sebagai berikut:

Dalam gambar 5.1 diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamaniterbagi menjadi empat bagian. Adapun penjelasan diagram kartesius tersebut sebagai berikut :

a) Kuadran A

Menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Termasuk atribut-atribut yang dianggap penting, namun kinerjanya belum memuaskan konsumen, dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :

Atribut No. 1 : PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani mempunyai fasilitas gedung yang baik.

Atribut No. 7 : PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani memberikan pelayanan yang handal.

Atribut No. 8 : Pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani dilakukan tepat waktu.

Atribut No. 9 : Petugas selalu bersedia membantu nasabah

Atribut No.16 : Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan pada PT. Bank Rakyat Indonesia UnitKintamani.

Atribut No.17 : Ketulusan perhatian petugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani pada nasabah.

Atribut No.19 : Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia UnitKintamani.

Atribut No.20 : Kepahaman petugas akan kebutuhan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia UnitKintamani.

b) Kuadran B

Untuk atribut-atribut yang berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamanidilaksanakan untuk ituperlu terus dipertahankan.Pada umumnya tingkat kualitas pelayanan telah sesuai dengan kepentingan dan harapan nasabah, sehingga dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :

Atribut No. 2 : PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani menggunakan media promosi yang efektif.

Atribut No. 5 : PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintanimemiliki fasilitas yanglengkap.

Atribut No. 10 : Kemampuan petugas menyelesaikan keluhan pada PT. Bank Rakyat Indonesia UnitKintamani.

Atribut No. 11 : Kecepatan layanan informasi dan administrasi yang diberikan pada PT. Bank Rakyat Indonesia UnitKintamani.

Atribut No. 13 : Pengetahuan petugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani dalam memberikan pelayanan pada konsumen.

Atribut No. 18 : Hubungan yang dijalin oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani kepada para nasabah.

c) Kuadran C

Menunjukkan bahwa atribut-atribut yang dianggap kurang penting bagi nasabah, prioritasnya rendah dan pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :

Atribut No. 4 : PT. Bank Rakyat Indonesia mempunyai karyawan yang berpenampilan rapi dan bersih.

Atribut No.12 : Kecepatan petugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani dalam memenuhi permintaan nasabah.

Atribut No. 15 : Kesopanan petugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani dalam melayani nasabah.

d) Kuadran D

Untuk atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini menunjukkan bahwa konsumen menganggap pelaksanaannya berlebihan. Atribut ini kurang begitu penting bagi konsumen, akan tetapi sudah dapat memuaskan konsumen. Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :

Atribut No. 3 : PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintanimemiliki tempat parkir yang luas.

Atribut No. 6 : Bila ada suatu masalah, petugas mampu bersikap simpatik dan sanggup menenangkan nasabah

Atribut No.14 : Keramahan petugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani dalam melayani nasabah.

Untuk menentukan faktor-faktor yang perlu mendapatkan prioritas dari perusahaan dalam melakukan pembenahan dapat dilakukan dengan cara mengurutkan tingkat kesesuaian yang diperoleh. Faktor yang memiliki

tingkat kesesuaian terendah adalah faktor yang perlu mendapat prioritas utama. Semakin tinggi tingkat kesesuaian satu faktor, maka faktor tersebut mendapat prioritas yang semakin rendah.

Tabel 5.6 Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani

No Atribut	Atribut	Tingkat kesesuaian	Prioritas
1	Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani	79,79	I
2	PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani memiliki fasilitas yang lengkap.	80,07	II
3	Petugas selalu bersedia membantu nasabah	80,39	III
4	Pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani dilakukan tepat waktu.	80,86	IV
5	Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani.	80,86	V
6	PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani mempunyai fasilitas gedung yang baik.	80,91	VI
7	PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani menggunakan media promosi yang efektif.	81,11	VII
8	Ketulusan perhatian petugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani pada nasabah.	81,13	VIII
9	Kepahaman petugas akan kebutuhan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani.	81,17	IX
10	Kemampuan petugas menyelesaikan keluhan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani.	81,25	X
11	PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani memberikan pelayanan yang handal.	81,38	XI
12	Kesopanan petugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani dalam melayani nasabah.	81,70	XII
13	Kecepatan layanan informasi dan administrasi yang diberikan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani.	81,81	XIII
14	Pengetahuan petugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani dalam memberikan pelayanan pada nasabah.	81,90	XIV
15	Hubungan yang dijalin oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani kepada para nasabah.	82,07	XV
16	PT. Bank Rakyat Indonesia mempunyai karyawan yang berpenampilan rapi dan bersih.	82,63	XVI
17	Bila ada suatu masalah, petugas mampu bersikap simpatik dan sanggup menenangkan nasabah	82,75	XVII
18	PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani memiliki tempat parkir yang luas	82,97	XVIII
19	Kecepatan petugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani dalam memenuhi permintaan nasabah.	83,74	XIX
20	Keramahan petugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit	83,95	XX

Kintamani dalam melayani nasabah.

Sumber : Hasil Survei Data Diolah

Dari tabel 10 terlihat bahwa faktor kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani yang perlu mendapatkan prioritas utama sedangkan faktor yang mendapatkan prioritas paling akhir adalah keramahan petugas pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani dalam melayani nasabah.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan pada bab V diatas, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Indeks Kepuasan Nasabah dapat diketahui tingkat kepuasan nasabah adalah cukup puas terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani.
2. Berdasarkan Diagram Kartesius, dapat diketahui bahwa atribut faktor kualitas jasa pelayanan sudah dapat memberikan kepuasan bagi nasabah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan telah sesuai dengan kepentingan dan harapan nasabah, dan dianggap sangat penting dan sangat memuaskan, dimana atribut tersebut berada pada kuadran B.
3. Berdasarkan Analisis Tingkat Kesesuaian, dapat dikatakan bahwa atribut yang paling perlu diprioritaskan pelaksanaannya untuk menciptakan

kepuasan nasabah adalah faktor kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani sedangkan faktor yang mendapat prioritas paling akhir adalah keramahan petugas pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani dalam melayani nasabah.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diajukan kepada pihak manajemen Bank Rakyat Indonesia, hendaknya memperhatikan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah terutama pada saat nasabah mengalami kendala atau keluhan. Dalam melayani para nasabah hendaknya pihak PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kintamani harus memperhatikan kecepatan dalam memberikan layanan informasi mengenai permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan nasabah dan diharapkan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia paham akan kebutuhan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi. 2014. dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan”
- <http://journal.perbanas.ac.id/index.php/jbb/article/download/172/123>
- <http://news.palcomtech.com/wp-content/uploads/2012/04/OKA-JE02012012.pdf>
- <http://stie-yappas.ac.id/e-jurnalapresiasiekonomi/135.pdf>
- <http://thesis.binus.ac.id/doc/a/LHM2004-0028.pdf>
- http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-937-41951461-tesis.pdf
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua. Jakarta : PT. Prehalindo.
- Kotler Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran* . Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler Philip. 2004. *Manajemen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Listyari, N.P.W. 2006. Analisis Keputusan Pembelian Kepuasan Konsumen Coffee Shop DeKoffie Pot, Bogor. Skripsi Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Mesay, Sata Shanka. 2012 dalam penelitiannya yang berjudul “*Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking*”.
- Parasuraman dalam bukunya Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua. Jakarta : PT. Prehalindo.
- Rosmia Megawati. 2010. dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. Bank Bukopin Kantor Cabang Cilegon”

- Satriyanti. 2012 dalam penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya”
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rhineka Cipta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Tinggal, I Made. 2012. dalam penelitiannya yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan pada KSU Sinar Wangi Desa Tegalalang Kecamatan Tegalalang Gianyar*”.
- Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono.2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Andy Offset.
- Tripomo, Tedjo. 2005. *Manajemen Strategi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Tse, dan Wilton dalam bukunya Tjiptono.2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi
- Windarti. 2012. Dalam penelitiannya berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang”