

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO),Tbk. UNIT KUSAMBA CABANG SEMARAPURA**

**Oleh :**

**Ayu Ratna Ningsih**

**Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai Denpasar**

**ABSTRAKSI**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kusamba Cabang Semarang sebagai sarana untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif. Dalam menentukan kategori indek kepuasan konsumen maka harus dicari kepuasan maksimum dan minimum. Hasil rentang skor kepuasan konsumen adalah 1.424.000 Rentang skor indeks kepuasan konsumen, yaitu:  $712.000 - (- 712.000) = 1.424.000$  oleh karena itu tingkat kepuasan dikategorikan/diklasifikasikan menjadi 5, maka interval skor untuk setiap kategori/klasifikasi adalah  $1.424.000 : 5 = 284.800$ .

Berdasarkan pengukuran indeks kepuasan total menggunakan rumus skor kualitas pelayanan. Jadi indeks kepuasan konsumen pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kusamba Cabang Semarang sebesar 1.424.000 dimana poin terletak di atas 712.000 yang artinya tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kusamba Cabang Semarang adalah sangat puas.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Konsumen***

## PENDAHULUAN

Dewasa ini berkembangnya sistem teknologi dan informasi sangat pesat, persoalan organisasi semakin bertambah banyak, baik dari segi kuantitas maupun kualitas para pengguna jasa. Semua ini memaksa manajemen lembaga untuk melihat kembali sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan merupakan standar yang harus diupayakan apabila kantor ingin memberikan kontribusi yang optimal pada pengguna jasa layanan. Kualitas pelayanan menjadi penting ketika dalam organisasi timbul permasalahan yang terkait dengan tuntutan kualitas pelayanan serta complain pengguna layanan. Beberapa faktor yang menjadi penentu kualitas pelayanan adalah : Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*empathy*). ( Parasuraman dalam Tjiptono, 2008).

Sektor Perbankan memegang peranan penting dalam usaha pengembangan disektor ekonomi, dan juga berperan dalam meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat. Tersedianya kemudahan yang diperoleh dari media informasi membuat kompetisi yng sangat ketat, yang berakibat nasabah (*Customer*) semakin banyak pilihan terhadap jenis Bank yang akan digunakan sebagai transaksi dalam pertambahan modal usaha.

Saat ini sudah ada beberapa bank di indonesia yang dapat menyalurkan Kredit Usaha Rakyat (KUR), salah satunya adalah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Untuk UKM yang ingin mengajukan KUR di Bank BRI yaitu

dengan memiliki usaha yang minimal sudah berjalan 6 bulan dan memiliki sektor usaha yang produktif, kemudian mengajukan surat permohonan KUR kepada Bank dengan melampiri kelengkapan dokumen yang menjadi persyaratan Bank, setelah itu pihak Bank akan mengevaluasi/menganalisa kelayakan usaha UKM tersebut dan apabila disetujui pihak Bank dan UKM menandatangani perjanjian kredit/pembiayaan sesuai kesepakatan yang telah ditentukan. Kewajiban UKM adalah membayar/mengangsur pengembalian KUR kepada Bank sampai lunas.

PT. Bank Rakyat Indonesia ( Persero ). Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang yang bertempat di Desa Kampung Kusamba Kecamatan Dawan Kabupaten Klungkung adalah merupakan salah satu Bank yang terpercaya dan memiliki jaringan, saat ini memiliki produk unggulan yang dapat bersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan kepada masyarakat. Adapun produk pinjaman kredit yang paling diandalkan dan memiliki jumlah peminat nasabah terbesar adalah pinjaman Kredit Usaha Rakyat ( KUR ).

Menurut Zeithaml dan Bitner (2005), konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan, hal ini akan membangun kesetiaan konsumen. Umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalamannya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan nasabah. Nasabah sebagai objek yang harus dipuaskan mempunyai harapan yang abstrak sehingga melahirkan persepsi yang berbeda-beda. Oleh karena itu salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah Bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih tinggi dibandingkan pesaingnya. Untuk proses pinjaman kredit usaha rakyat,

masih banyak ditemukan keluhan nasabah terhadap proses pelayanan dan pengajuannya. Beberapa proses yang sering dikeluhkan oleh para nasabah yaitu seperti kurangnya informasi tentang prosedur layanan KUR, proses verifikasi yang terlalu berbelit-belit dan aturan tentang waktu pencairan kreditnya tidak pasti.

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan kredit usaha rakyat (KUR) terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Kusamba Cabang Semarang?”

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini di berlokasi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Kusamba yang berlokasi di Desa Kampung Kusamba Kecamatan Dawan Kabupaten Klungkung Bali, sebagai pelaksana kebijakan pusat maupun daerah yang memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan yang akan mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah analisis kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Kusamba Cabang Semarang. Penelitian ini menggunakan variabel bebas, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam hal ini adalah bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dan juga menggunakan Variabel Terikat, yaitu variabel yang dipengaruhi variabel lainnya. Dalam hal ini adalah tingkat kepuasan nasabah.

Tipe data yang di gunakan pada penelitian ini adalah Kualitatif dan Kuantitatif, Teknik pengumpulan datanya melalui wawancara, observasi, kuesioner, dan studi dokumentasi. Populasi dari penelitian ini yaitu nasabah yang telah melalui pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dari bulan januari 2017 sampai bulan desember 2017 di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Kusamba Cabang Semarang yang berjumlah 856 orang nasabah. Hasil jumlah sampel dari penelitian ini yaitu sebanyak 89 nasabah responden. Sumber data yang digunakan yaitu Data Primer dan Data Sekunder.

Setelah data diperoleh selanjutnya digunakan skala likert untuk pemberian skor penilaian harapan, kinerja dan derajat kepentingan. Hasil tabulasi jawaban responden selanjutnya dianalisis dengan menggunakan indeks kepuasan konsumen dan analisis tingkat kepentingan kinerja, selanjutnya tingkat unsur-unsur akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Indek Kepuasan Konsumen**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, maka digunakan rumus indek kepuasan konsumen. Analisis indeks kepuasan konsumen menggunakan rumus skor kualitas pelayanan. Sebelum ditentukan kategori indek kepuasan konsumen, maka harus dicari skor kepuasan maksimum dan minimum pada masing-masing pertanyaan harapan, kinerja, dan derajat kepentingan yang terdiri dari 20 pertanyaan yang dijawab oleh 89 orang

nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang.

1. Skor indeks kepuasan total maksimum dan kepuasan total minimum :

1) Skor indeks kepuasan total maksimum, adalah :

$$\begin{aligned} & 89 \times 20 \times 5 \{ ( 5 \times 20 ) - ( 1 \times 20 ) \} \\ & = 8.900 (100 - 20) \\ & = 8.900 \times 80 = 712.000 \end{aligned}$$

2) Skor indeks kepuasan total minimum, adalah :

$$\begin{aligned} & 89 \times 20 \times 5 \{ ( 1 \times 20 ) - ( 5 \times 20 ) \} \\ & = 8.900 (20 - 100 ) \\ & = 8.900 \times (- 80) = - 712.000 \end{aligned}$$

2. Rentang skor indeks kepuasan pelanggan, yaitu :

$$712.000 - ( - 712.000) = 1.424.000$$

3. Interval kelas kategori kepuasan pelanggan yaitu :

$$1.424.000 : 5 = 284.800$$

Kriteria skor untuk kategori indeks kepuasan pelanggan, adalah :

- a. - 712.000 sampai dengan - 427.200 Tidak puas
- b. - 427.200 sampai dengan - 142.400 Kurang puas
- c. - 142.400 sampai dengan 142.400 Cukup puas
- d. 142.400 sampai dengan 427.200 Puas
- e. 427.200 sampai dengan 712.000 Sangat puas.

Sebagaimana terlihat pada lampiran 2, 3, dan 4 maka diperoleh hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Skor kualitas jasa} &= \sum I \times ( \sum P - \sum E ) \\ &= 7.232 \times (7.208 - 7.009) \\ &= 7.232 \times 199 \\ &= 1.439.168 \end{aligned}$$

Jadi indeks kepuasan konsumen sebesar 1.439.168 dimana point terletak di atas 712.000 yang artinya konsumen sangat puas.

### **Analisis Kepentingan Kinerja (*importance – performance analysis*)**

Hasil pengukuran analisis yang menyangkut 20 faktor atau atribut kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kusamba Cabang Semarang, terdapat dua variable yaitu X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang memberikan kepuasan pada pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan.

NO.	Atribut-Atribut	Skor Penilaian Kinerja	Skor Penilaian Kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tingkat Kesesuaian (%)
1	2	3	4	5	6	7
<b>I</b>	<b>Tangibles (Bukti Langsung)</b>					
1	Puaskah saudara terhadap Ketersediaan tempat parkir yang dimiliki PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang ?	400	393	4.00	3.93	101.78
2	Puaskah saudara terhadap ketersediaan ruang tungguyang dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang ?	388	384	3.88	3.84	101.04
3	Puaskah saudara terhadap ketersediaan toilet di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang?	388	392	3.88	3.92	98.97
4	Puaskah saudara terhadap Brosur dan Formulir yang dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	382	381	3.82	3.81	100.26

	Unit Kusamba Cabang Semarangapura?					
<b>II</b>	<b><i>Reliability (Keandalan)</i></b>					
5	Puaskah saudara terhadap karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarangapura menunjukkan sikap tanggung jawab ?	358	358	3.58	3.58	100
6	Puaskah saudara terhadap pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarangapura Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan?	375	382	3.75	3.82	98.16
7	Puaskah saudara terhadap kesiapan pegawai dalam melayani nasabah yang dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarangapura?	378	379	3.78	3.79	99.73
8	Puaskah saudara terhadap pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarangapura menunjukkan sikap disiplin?	370	375	3.70	3.75	98.66
	<b><i>Responsiveness (Daya tanggap)</i></b>					
<b>III</b>						
9	Puaskah saudara terhadap kejelasan informasi yang diterima pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarangapura?	362	367	3.62	3.67	98.63
10	Puaskah saudara terhadap Pelayanan Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarangapura membantu kesulitan yang dihadapi	354	355	3.54	3.55	99.71

oleh nasabah?

11	Puaskah saudara terhadap kecepatan tanggapan pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang dalam melayani nasabah?	353	352	3.53	3.52	100.28
12	Puaskah saudara terhadap Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah ?	351	351	3.51	3.51	100
<b>IV</b>	<b><i>Assurance</i></b> <b>(Jaminan)</b>					
13	Puaskah saudara terhadap Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan kepada nasabah?	358	360	3.58	3.60	99.44
14	Puaskah saudara terhadap Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang membina hubungan yang baik dengan nasabah?	349	351	3.49	3.51	99.43
15	Puaskah saudara terhadap Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang menangani seluruh produk lainnya kepada nasabah ?	334	334	3.34	3.34	100

16	Puaskah saudara pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Semarang menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan?	333	335	3.33	3.35	99.40
<b>V <i>Empathy</i></b>						
17	Puaskah saudara terhadap pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah ?	343	342	3.43	3.42	100.29
18	Puaskah saudara terhadap pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang bersikap adil,tanpa sikap membedakan nasabah?	331	333	3.31	3.33	99.39
19	Puaskah saudara terhadap Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah?	344	344	3.44	3.44	100
20	Puaskah saudara terhadap Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan?	332	334	3.32	3.34	99.40

Sumber : Lampiran 5 & 6 (data diolah)

a. Analisis Atribut Bukti Langsung (*Tangible*)

- a. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas ketersediaan tempat parkir yang dimiliki, dimana untuk tingkat kinerja faktor ini memperoleh skor 400, sedangkan untuk tingkat kepentingan

diperoleh skor 393, jadi diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ketersediaan tempat parkir yang dimiliki adalah sebesar :

$$T_{ki} = X_i/Y_i \times 100\% = 400/393 \times 100\% = 101,78\%$$

Dari faktor ketersediaan tempat parkir yang dimiliki diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja sebesar :  $400/100 = 4,00$  dan skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar :  $393/100 = 3,93$ .

- b. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan ketersediaan ruang tunggu yang dimiliki, dimana untuk tingkat kinerja faktor ini memperoleh skor 388, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 384, jadi tingkat kesesuaian untuk ketersediaan ruang tunggu yang dimiliki adalah :  $388/384 \times 100\% = 101,04\%$ . Dari faktor ketersediaan ruang tunggu yang dimiliki diperoleh skor rata-rata kinerja sebesar  $388/100 = 3,88$  dan skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar :  $384/100 = 3,84$ .
- c. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan ketersediaan toilet, dimana untuk tingkat kinerja memperoleh skor 388, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 392, maka tingkat kesesuaian untuk atribut ketersediaan toilet adalah sebesar :  $388/392 \times 100\% = 98,97\%$ . Dari faktor ketersediaan toilet diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja sebesar  $388/100 = 3,88$  dan skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar  $392/100 = 3,92$ .
- d. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan menggunakan Brosur dan Formulir yang dimiliki, dimana untuk tingkat kinerja memperoleh skor 382, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 381, maka tingkat kesesuaian untuk atribut menggunakan Brosur dan Formulir yang dimiliki adalah sebesar :  $382/381 \times 100\% = 100,26\%$  dari faktor Brosur dan Formulir yang dimiliki diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja sebesar  $382/100 = 3,82$  dan skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar  $381/100 = 3,81$ .

b. Analisis Atribut Keandalan (*Reability*)

- a. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan menunjukkan sikap tanggung jawab, dimana untuk tingkat kinerja memperoleh skor 358, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 358, maka tingkat kesesuaian untuk atribut menunjukkan sikap tanggung jawab diperoleh skor  $358/358 \times 100\% = 100\%$  Dari faktor karyawan menunjukkan sikap tanggung jawab diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja sebesar  $358/100 = 3,58$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $358/100 = 3,58$ .
- b. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dimana tingkat kinerja memperoleh skor 375, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 382, maka tingkat kesesuaian untuk atribut Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, diperoleh  $375/382 \times 100\% = 98,16\%$  Dari faktor Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja sebesar  $375/100 = 3,75$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $382/100 = 3,82$ .
- c. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan kesiapan pegawai dalam melayani nasabah, dimana tingkat kinerja memperoleh skor 378, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 379, maka tingkat kesesuaian untuk atribut kesiapan pegawai dalam melayani nasabah diperoleh  $378/379 \times 100\% = 99,73\%$  Dari kesiapan pegawai dalam melayani nasabah diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja sebesar  $378/100 = 3,78$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $379/100 = 3,79$ .
- d. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan pelayanan menunjukkan sikap disiplin, dimana tingkat kinerja memperoleh 370, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 375, maka tingkat kesesuaian untuk atribut pelayanan menunjukkan sikap disiplin diperoleh  $370/375 \times 100\% = 98,66\%$ . Dari faktor pelayanan menunjukkan sikap disiplin diperoleh skor rata-rata

tingkat kinerja sebesar  $370/100 = 3,70$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $375/100 = 3,75$ .

c. Analisis Atribut Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- a. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan kejelasan informasi yang diterima dimana tingkat kinerja memperoleh skor 362, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 367, maka tingkat kesesuaian untuk atribut kejelasan informasi yang diterima diperoleh  $362/367 \times 100\% = 98,63\%$ . Dari faktor kejelasan informasi yang diterima diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja sebesar  $362/100 = 3,62$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $367/100 = 3,67$ .
- b. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan Karyawan membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah dimana tingkat kinerja memperoleh skor 354, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 355, maka tingkat kesesuaian untuk atribut Karyawan membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah dimana diperoleh  $354/355 \times 100\% = 99,71\%$ . Dari faktor Karyawan membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah dimana diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja  $354/100 = 3,54$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $355/100 = 3,55$ .
- c. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan kecepatan tanggapan pegawai dalam melayani nasabah, dimana tingkat kinerja memperoleh skor 353, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 352, maka tingkat kesesuaian untuk atribut kecepatan tanggapan pegawai dalam melayani nasabah diperoleh  $353/352 \times 100\% = 100,28\%$ . Dari faktor kecepatan tanggapan pegawai dalam melayani nasabah diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja  $353/100 = 3,53$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $352/100 = 3,52$ .
- d. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah dimana tingkat kinerja memperoleh skor 351, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 351, maka tingkat kesesuaian

untuk atribut pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah diperoleh  $346/352 \times 100\% = 100\%$ . Dari faktor pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja  $351/100 = 3,51$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $351/100 = 3,51$ .

d. Analisis Atribut Jaminan (*Assurance*)

- a. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan kepada nasabah, dimana tingkat kinerja memperoleh skor 358, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 360, maka tingkat kesesuaian untuk atribut Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan kepada nasabah diperoleh  $358/360 \times 100\% = 99,44\%$ . Dari faktor Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan kepada nasabah diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja  $358/100 = 3,58$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $360/100 = 3,60$ .
- b. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan Pegawai membina hubungan yang baik dengan nasabah, dimana tingkat kinerja memperoleh skor 349, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 351, maka tingkat kesesuaian untuk atribut Pegawai membina hubungan yang baik dengan nasabah diperoleh  $349/351 \times 100\% = 99,43\%$ . Dari faktor Pegawai membina hubungan yang baik dengan nasabah diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja  $349/100 = 3,49$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $351/100 = 3,51$ .
- c. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan Pegawai menangani seluruh produk lainnya kepada nasabah, dimana tingkat kinerja memperoleh skor 333, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 335, maka tingkat kesesuaian untuk atribut Pegawai menangani seluruh produk lainnya kepada nasabhdiperoleh  $333/335 \times 100\% = 99\%$ . Dari faktor Pegawai menangani seluruh produk lainnya kepada nasabhdiperoleh skor rata-

rata tingkat kinerja  $333/100 = 3,33$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $335/100 = 3,35$ .

- d. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan Pegawai menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan, dimana tingkat kinerja memperoleh skor 334, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 334, maka tingkat kesesuaian untuk atribut Pegawai menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan diperoleh  $334/334 \times 100\% = 100\%$ . Dari faktor Pegawai menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja  $334/100 = 3,34$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $334/100 = 3,34$ .
- e. Analisis Atribut Empati (*Empathy*)
  - a. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan Pegawai memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah, dimana tingkat kinerja memperoleh skor 343, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 342, maka tingkat kesesuaian untuk atribut Pegawai memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah diperoleh  $343/342 \times 100\% = 100,29\%$ . Dari faktor memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja  $343/100 = 3,43$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $342/100 = 3,42$ .
  - b. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan Pegawai bersikap adil, tanpa sikap membedakan nasabah, dimana tingkat kinerja memperoleh skor 331, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 333, maka tingkat kesesuaian untuk atribut Pegawai bersikap adil, tanpa sikap membedakan nasabah diperoleh  $331/333 \times 100\% = 99,39\%$ . Dari faktor bersikap adil, tanpa sikap membedakan nasabah diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja  $331/100 = 3,31$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $333/100 = 3,33$ .
  - c. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan Pegawai melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah, dimana tingkat kinerja memperoleh skor 344, sedangkan untuk tingkat

kepentingan memperoleh skor 344, maka tingkat kesesuaian untuk atribut Pegawai melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah diperoleh  $344/344 \times 100\% = 100\%$ . Dari faktor Pegawai melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja  $344/100 = 3,44$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $344/100 = 3,44$ .

- d. Dari 89 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan dimana tingkat kinerja memperoleh skor 332, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 334, maka tingkat kesesuaian untuk atribut Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanandiperoleh  $332/334 \times 100\% = 99,40\%$ . Dari faktor Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja  $332/100 = 3,32$  dan skor rata-rata kepentingan sebesar  $334/100 = 3,34$ .

f. Analisis tingkat kepentingan dan kinerja untuk seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan :

- a. Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor kinerja pelaksanaan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan :

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

$$\bar{X} = \frac{4,00 + 3,88 + 3,88 + 3,82 + 3,58 + 3,75 + 3,78 + 3,70 + 3,62 + 3,54 + 3,53 + 3,51 + 3,58 + 3,49 + 3,34 + 3,33 + 3,43 + 3,31 + 3,44 + 3,32}{20}$$

$$= \frac{71,83}{20} = 3,59$$

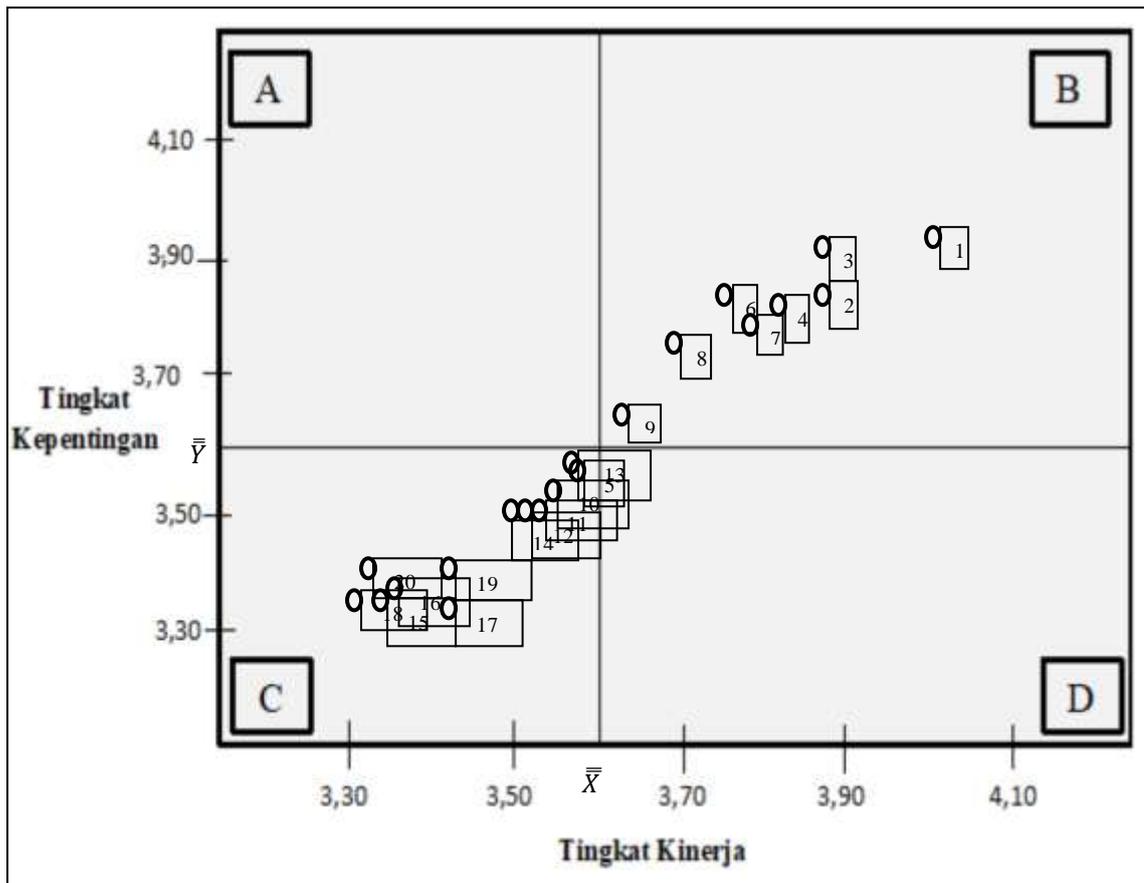
- b. Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor kepentingan dari seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan :

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

$$\bar{Y} = \frac{3,93 + 3,84 + 3,92 + 3,81 + 3,58 + 3,82 + 3,79 + 3,75 + 3,67 + 3,55 + 3,52 + 3,51 + 3,60 + 3,51 + 3,34 + 3,35 + 3,42 + 3,33 + 3,44 + 3,34}{20}$$

$$= \frac{72,02}{20} = 3,60$$

Gambar 5.1 Diagram Kartesius Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang.



Sumber : Gambar 5.1 (data diolah)

Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran A

Faktor yang menepati kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan namun kinerja atau pelaksanaannya belum memuaskan, dalam kuadran ini nampak tidak ada faktor yang berada dalam kuadran ini.

#### b. Kuadran B

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai faktor-faktor ini sangat penting dan pelaksanaannya sudah memuaskan, untuk itu faktor-faktor ini perlu terus dipertahankan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Semarang.

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- 1) Faktor 1 : Ketersediaan parkir
- 2) Faktor 2 : Ketersediaan ruang tunggu
- 3) Faktor 3 : Ketersediaan toilet
- 4) Faktor 4 : Ketersediaan brosur dan formulir
- 5) Faktor 6 : Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- 6) Faktor 7 : Kesiapan pegawai dalam melayani nasabah
- 7) Faktor 8 : Pegawai menunjukkan sikap disiplin
- 8) Faktor 9 : Kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah

#### c. Kuadran C

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor inilah yang dinilai kurang penting oleh pelanggan sedangkan pelaksanaannya oleh pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang kurang memuaskan.

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- 1) Faktor 5 : Pegawai menunjukkan sifat tanggung jawab
- 2) Faktor 10 : Pegawai membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah
- 3) Faktor 11 : Kecepatan tanggapan pegawai dalam melayani nasabah
- 4) Faktor 12 : Kesopanan petugas dalam melayani konsumen
- 5) Faktor 13 : Pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah
- 6) Faktor 14 : Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan
- 7) Faktor 15 : Pegawai menangani seluruh produk lainnya kepada nasabah

- 8) Faktor 16 : Pegawai menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan
- 9) Faktor 17 : Pegawai memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah
- 10) Faktor 18 : Pegawai bersikap adil,tanpa sikap membedakan nasabah
- 11) Faktor 19 : Pegawai melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah
- 12) Faktor 20 : Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan.

d. Kuadran D

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, karena konsumen menganggap hal tersebut tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan sehingga sangat memuaskan bagi konsumen, dalam kuadran ini nampak tidak adanya faktor dalam kuadran ini.

Untuk menentukan faktor yang perlu mendapatkan prioritas dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang dalam melakukan pembenahan dapat dilakukan dengan cara mengurutkan tingkat kesesuaian yang diperoleh (lampiran 5).

Tabel 5.2 Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang.

No.	Faktor	Tingkat	
		Kesesuaian (%)	Prioritas
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Ketepatan waktu layanan	98,16	I
2	Kejelasan informasi yang diterima	98,63	II
3	Sikap disiplin	98,66	III
4	Ketersediaan toilet	98,97	IV
5	Pegawai bersikap adil tanpa membedakan	99,39	V

<b>6</b>	Pegawai menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan	99,40	VI
<b>7</b>	Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan	99,40	VI
<b>8</b>	Pegawai membina hubungan yang baik dengan nasabah	99,43	VII
<b>9</b>	Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan kepada nasabah	99,44	VIII
<b>10</b>	Pegawai membantu kesulitan yang di hadapi	99,71	IX
<b>11</b>	Kejelasan informasi yang diterima	99,73	X
<b>12</b>	Pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah	100	XI
<b>13</b>	Pegawai menangani seluruh produk lainnya kepada nasabah	100	XI
<b>14</b>	Pegawai melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah	100	XI
<b>15</b>	Sikap tanggung jawab	100	XI
<b>16</b>	Brosur dan Formulir yang dimiliki	100,26	XII
<b>17</b>	Kecepat tanggapan pegawai melayani nasabah	100,28	XIII
<b>18</b>	Pegawai memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah	100,29	XIV
<b>19</b>	Ketersediaan ruang tunggu	101,04	XV
<b>20</b>	Ketersediaan tempat parkir	101,78	XVI

Sumber : Tabel 5.1 (data diolah).

Dari tabel diketahui urutan prioritas berdasarkan tingkat kesesuaian di atas terlihat bahwa faktor ketepatan waktu layanan merupakan faktor yang perlu mendapat prioritas utama dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang untuk melakukan pembenahan dalam pelaksanaannya dengan tingkat kesesuaian 98,16% dan faktor yang perlu dipertahankan adalah Pegawai membantu kesulitan

yang di hadapi, Kejelasan informasi yang diterima, Pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah, Pegawai menangani seluruh produk lainnya kepada nasabah, Pegawai melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah, Sikap tanggung jawab, Brosur dan Formulir yang dimiliki, Kecepatan tanggapan pegawai melayani nasabah, Pegawai memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah, Ketersediaan ruang tunggu, Ketersediaan tempat parkir dengan tingkat kesesuaiannya dari 99,71% sampai 101,78%.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan, maka didapat kesimpulan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Indek kepuasan dengan menggunakan rumus analisa skor kualitas jasa pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang memperoleh skor sebesar 1.439.168 dimana point terletak diatas 712.000 yang artinya konsumen sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Teknik analisis kepentingan dengan tingkat kinerja atau pelaksanaan (*Importance Performance Analysis*) dari 89 responden yang diteliti, maka dapat dinyatakan bahwa faktor-faktor atau atribut-atribut yang belum dapat memuaskan pelanggan sehingga dianggap perlu mendapat prioritas dari perusahaan yaitu : Faktor 6 : Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

## **Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka disarankan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja terutama pelaksanaannya yang belum dapat

memuaskan pelanggan, seperti ; Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan perusahaan juga harus memperhatikan faktor yang di anggap sangat penting bagi pelanggan namun kinerja dan pelaksanaannya belum memuaskan. Selain itu perusahaan juga perlu untuk mempertahankan kinerja yang sudah dianggap baik bahkan sangat baik oleh pelanggan, tentunya dengan adanya kerjasama yang baik antar seluruh karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kusamba Cabang Semarang.

## REFRENSI

- Engel et.al, 2002, Manajemen Pemasaran, Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Kivetz, R. dan I. Simonson. 2002.”*Earning the Right to Indulge: Effort as a Determinant*
- Kotler, P. 2005. ,Manajemen Pemasaran di Indonesia.Buku 2. Di adaptasi oleh A.B. Susanto. 2001.Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks,Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Central. Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Lukman sampara. 2004. Manajemen kualitas Pelayanan.Jakarta: STIA LANPRESS.
- Moenir, 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Kusamba cabang Klungkung. *Data nasabah kredit bulan januari - oktober*, Kota Klungkung.
- Sigit Haryanto. 2013. “*Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang wonogiri* “. Skripsi fakultas keguruan dan ilmu pendidikan: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Supardi, Nani.2014. “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo”. Skripsi fakultas ekonomi dan bisnis. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineke Cipta
- Tjiptono, Fandy, 2008. Service Management: *Mewujudkan Pelayanan Prima*.
- Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi,Yogyakarta.Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Umar H. 2007, metode penelitian untuk skripsi & tesis bisnis, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Usmara, 2003, *Implementasi Manajemen Stratejik: Kebijakan dan Proses PT*. Amara Books, Jogjakarta

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan.

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992, sebagaimana telah diubah dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, Tentang Perbankan.

Ziethaml dan Mary Jo Bitner. 2005. *Customer Contributions and Roles in Service Delivery*. North Carolina: University of North Carolina.