

Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel Lombok Timur

Andhas Pebriani Karyadi^{1*}, Junaidi Sagir¹, Handri Amien Effendi¹

¹ Fakultas Ekonomi, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia.

Article Info

Received: 20 Oktober 2020

Revised: 25 November 2020

Accepted: 30 November 2020

Abstract: The purpose of this research is to analyze and know the level of customer satisfaction and also to know the elements of service performance must be improved again by the PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel. This study uses the five dimensions of service quality with a variable number of sub-15 sub-variables. Type of research used in this research is descriptive research with a sample survey method. Population used in this study is the customer of PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel in 2008 which amounted to 5307 people while the determination of the number of respondents is determined by the formula slovin, taking respondents used Accidental sampling techniques. This study uses a sample of 100 respondents. Method of data collection using questionnaires, and as a tool of data analysis, the author uses the Consumer Satisfaction Index and a Cartesian diagram. From the results of data analysis writer get 2 important result are: Quality of service at PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel based overall GPA in accordance with the customer response is expressed very well or very satisfactory. And based on the description of a Cartesian diagram, it can be concluded that the essential elements that should be raised again the performance elements of the existing services in Quadrant A, because in this quadrant are service elements that have not been implemented well by the PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel.

Keywords: analysis; customer satisfaction; service

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan juga untuk mengetahui unsur-unsur pelayanan yang harus ditingkatkan lagi kinerjanya oleh pihak PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel. Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan jasa dengan jumlah sub variabelnya sebanyak 15 sub variabel. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode *sample survey*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel pada tahun 2008 yang berjumlah 5.307 orang sedangkan penentuan jumlah responden ditentukan dengan rumus *slovin*, pengambilan responden menggunakan teknik *random sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel 100 orang responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner, kemudian sebagai alat analisis data, penulis menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen dan Diagram Kartesius. Dari hasil analisis data tersebut penulis mendapatkan 2 hasil penting yaitu : Kualitas pelayanan pada PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel berdasarkan IPK secara keseluruhan sesuai dengan tanggapan nasabah dinyatakan sangat baik atau sangat memuaskan. Dan berdasarkan uraian dari Diagram Kartesius, maka dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur penting yang harus ditingkatkan lagi kinerjanya yaitu unsur-unsur pelayanan yang ada pada Kuadran I, karena pada Kuadran ini terdapat unsur-unsur pelayanan yang belum dilaksanakan dengan baik oleh pihak PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel.

Kata Kunci: analisis; kepuasan nasabah; pelayanan

Citation: Karyadi, A.P., Sagir, J., & Effendi, H.A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel Lombok Timur. *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*. 1(1). 8-15

Introduction

Dewasa ini persaingan bisnis semakin tajam, baik dipasar nasional maupun dipasar internasional (Salam et al., 2019). Begitu pula halnya dengan bank, persaingan antara bank sebagai industri jasa keuangan

semakin tajam (Priambodo & Adityawarman, 2019). Masing-masing bank berusaha menampilkan dirinya sebaik mungkin, agar dapat merebut pasar dikalangan nasabah. Misalnya tata cara penawaran produk yang dihasilkan dengan segala kelebihannya.

Email: anhdas_pk@gmail.com (*Corresponding Author)

Copyright © 2020, Author et al.
This open access article is distributed under a (CC-BY License)

Dalam hal ini, perusahaan tidak hanya menunggu konsumen untuk melakukan pembelian namun perusahaan perlu memberikan rangsangan bagi konsumen untuk melakukan pembelian atas produknya. Untuk itu, perusahaan perlu membuat berbagai kebijakan-kebijakan yang menunjukkan bahwa produknya mempunyai keunggulan dibandingkan pesaingnya.

Perbankan dalam perekonomian modern memegang peranan penting, khususnya berhubungan dengan perannya sebagai lembaga *intermediate* (perantara) (Badriyah, 2009). Dalam menjalankan peran *intermediate* tersebut perbankan berfungsi sebagai lembaga yang memberikan pinjaman bagi pihak yang kekurangan modal dan sisi lain sebagai lembaga penerima simpanan oleh pihak yang memiliki kelebihan modal. Mengingat pentingnya perbankan dalam perekonomian nasional, maka perlu diupayakan pemberian pelayanan perbankan sampai tingkat pedesaan. Perbankan yang khusus memberikan pelayanan pada masyarakat pedesaan adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) (Edi & Hadi, 2000).

Dalam rangka terwujudnya sasaran tersebut, maka masyarakat yang mempunyai usaha kecil, nelayan, pedagang, pegawai dan pegawai pensiunan harus mau menggunakan produk yang dihasilkan oleh BPR yang bersangkutan. Oleh sebab itu, diupayakan produk yang dihasilkan merupakan produk yang sesuai dengan keinginan nasabah sehingga dapat diterima oleh pasar sasaran. Hal ini bertujuan untuk mempertahankan keberadaan BPR.

Kepuasan konsumen (nasabah) merupakan syarat suksesnya suatu bisnis, karena hanya dengan kepuasan konsumen akan terjadi pemakaian secara terus-menerus terhadap produk yang dihasilkan (Sarbanan et al., 2015). Sebaliknya, jika tidak ada kepuasan konsumen terhadap produk yang dihasilkan akan memberikan dampak negatif bagi perusahaan, antara lain tidak adanya pembelian atau pemakaian produk secara terus menerus dan bisa saja terjadi komplain dari konsumen.

Komplain bagi perusahaan dapat menurunkan nama baik perusahaan (BPR), terlebih jika digunakan media dan bantuan hukum dalam melakukan komplain. Terdapat tiga jenis komplain yang dilakukan oleh konsumen yang tidak puas, yaitu: 1) *Voice response*; komplain dengan memberitahukan langsung pada perusahaan mengenai hal yang dikeluhkan konsumen. 2) *Third party response*; komplain dengan menggunakan media atau memberitahikan kepada koleganya mengenai jeleknya produk dan pelayanan yang diberikan perusahaan. 3) *Private response*; komplain dilakukan dengan menggunakan jalur hukum atau tuntutan atas perusahaan melalui pengadilan (Tjiptono, 1996 dalam Ghoniyah, 2012).

Nasabah tidak mungkin akan melakukan penyimpanan dananya atau melakukan hal lainnya berhubungan dengan jasa perbankan jika nama baiknya rendah. Upaya perbaikan pelayanan yang diberikan oleh perbankan pada setiap periode harus dilakukan sehingga perlu diadakan evaluasi, dengan melakukan riset atas kepuasan nasabahnya.

PT BPR Segara Anak Kencana Aikmel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan dan menyalurkan pinjaman kredit kepada masyarakat. Perusahaan perbankan ini didirikan berdasarkan akta notaris pada tanggal 19 Januari 1989, dengan akta pendirian Perseroan Terbatas (PT). Dan mulai beroperasi pada tanggal 17 Maret 1990 dengan keputusan menteri : SIUP/no.kep-196/KM.13/1990.

Pelaksanaan pelayanan kepada nasabah yang telah dilaksanakan selama ini adalah dengan sistem menjemput bola yaitu menagih langsung kepada nasabah dilokasi usaha nasabah sehingga tidak merepotkan mereka untuk antri di bank. Wujud pelayanan tersebut sangat meringankan nasabah terhadap waktu dan tenaga. Usaha perbankan adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat melalui pemberian kredit. Segmen pasar yang dituju oleh bank ini adalah pengusaha kecil dan masyarakat pedesaan. Bunga pinjaman sebesar 2% per bulan dan 25% untuk jangka waktu pertahun. Penyaluran kredit dapat dilakukan jika ada aktivitas bisnis yang dilakukan oleh masyarakat sehingga mereka dapat membayar angsuran pinjaman dan menyisihkan untuk kebutuhan hidup mereka. Hal tersebut tentu dapat berjalan lancar jika ditunjang oleh regulasi pemerintah termasuk pembuatan sarana dan prasarana untuk menggerakkan ekonomi riil yang ikut membantu usaha-usaha masyarakat agar tetap bertahan dan berkembang.

Dalam lima Tahun terakhir terjadi penurunan jumlah nasabah pada tahun 2008 sebesar 8,92% namun nilai nominal pinjaman naik mencapai 116,80%. Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan, hal ini disebabkan karena adanya kenaikan flapon pinjaman nasabah. Sehingga peneliti merasa perlu diadakan suatu penelitian tentang tingkat kepuasan nasabah untuk mengetahui sejauh mana nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel serta mengetahui dimensi pelayanan mana yang perlu ditingkatkan sehingga dapat dicapai tingkat kepuasan nasabah yang optimal.

PT BPR Segara Anak Kencana Aikmel dalam menjalankan usahanya memiliki 20 orang karyawan, dengan peralatan kerja berupa mesin tik, komputer, pesawat telepon, mesin fax, internet online dan tempat

keja yang memadai berupa gedung satu lokal. Dalam pelaksanaan pekerjaannya, masing-masing karyawan mempunyai ruangan sendiri yang di lengkapi dengan sarana dan prasarana pendukung lainnya.

Riset kepuasan nasabah oleh PT BPR Segara Anak Kencana Aikmel diperlukan guna menghindari penurunan jumlah nasabah pada periode yang akan datang dan mengurangi pengaruh negatif dari adanya nasabah yang tidak puas berupa informasi negatif pada nasabah potensial, maka sangat perlu dilakukan analisis kepuasan nasabah PT BPR Segara Anak Kencana Aikmel. Dalam melakukan analisis kepuasan nasabah perbankan bersangkutan digunakan metode survey kepuasan konsumen (nasabah).

Hal terpenting juga dalam penelitian ini adalah setelah ditemukan kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh manajemen PT BPR Segara Anak Kencana Aikmel, maka perlu ditemukan bentuk-bentuk pelayanan yang harus dipertahankan atau pelayanan yang segera diperbaiki. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah atas pelayanan PT BPR Segara Anak Kencana Aikmel pada periode yang akan datang.

Method

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada PT BPR Segara Anak Kencana Aikmel yang berlokasi di Jln. Pendidikan No. 17 Aikmel Lombok Timur. Metode pengumpulan data yang dipergunakan adalah metode *sample survey*.

Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. Teknik sampling ini dipilih dengan alasan bahwa bank harus menjaga kerahasiaan data nasabahnya, sehingga nasabah yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang bersedia di wawancarai dengan sejumlah 100 orang nasabah sebagai responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Alat pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yaitu seperangkat pertanyaan yang disusun peneliti yang diberikan kepada responden untuk memperoleh data yang dibutuhkan terutama mengenai variabel yang diteliti.

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah: 1) Data Kualitatif yaitu data yang berupa uraian atau penjelasan yang berhubungan dengan penelitian sehingga dapat di tarik kesimpulan, misalnya jawaban dari hasil kuisisioner. 2) Data Kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka diantara perkembangan jumlah nasabah tahun 2004-2008 PT BPR Segara Anak Kencana Aikmel

Sumber data yang dipergunakan adalah 1) Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden berdasarkan kuisisioner serta data yang diperoleh langsung dari perusahaan atau bank yang bersumber dari pimpinan perusahaan serta karyawan yang bertanggung jawab dalam pemberian informasi yang dibutuhkan. 2) Data sekunder yaitu data yang tidak diperoleh secara langsung dari bank atau perusahaan yang bersangkutan, bersumber dari literatur-literatur serta sumber lain yang terkait dengan penelitian.

Untuk mengetahui hal-hal atau atribut menu yang benar-benar dianggap penting oleh pelanggan dan yang perlu dilakukan perbaikan maka digunakan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu diagram yang terdiri atas 4 (empat) kuadran yang dibatasi oleh sumbu vertikal dan sumbu horizontal. Sumbu vertikal (Y) merupakan sumbu untuk tingkatan harapan konsumen dan sumbu horizontal (X) untuk kinerja aktual atas pelayanan yang diberikan oleh BPR Segara Anak Kencana. Pada masing-masing sumbu terdapat nilai rata-rata skor harapan dan kinerja aktual perusahaan. Untuk lebih jelasnya lihat Gambar 1:



Gambar 1 : Diagram Kartesius (J. Supranto, 2001:242)
Y (Harapan)

Masing-masing kuadran mempunyai kriteria sebagai berikut :

- Kuadran A, menunjukkan berbagai item pelayanan PT BPR Segara Anak Kencana Aikmel yang dianggap baik oleh nasabah, akan tetapi kinerja aktualnya rendah. Dalam hal ini pelayanan harus segera diperbaiki.
- Kuadran B, menunjukkan item pelayanan PT BPR Segara Anak Kencana Aikmel yang dianggap baik oleh nasabah dan telah dilaksanakan dengan baik oleh PT BPR Segara Anak Kencana Aikmel. Atribut pelayanan ini tergolong perlu dipertahankan.
- Kuadran C, menunjukkan item pelayanan PT BPR Segara Anak Kencana Aikmel yang dianggap tidak baik oleh nasabah dan kinerja aktual perusahaan juga rendah (dalam hal ini unsur pelayanan

tersebut dapat diteruskan dengan tetap mengikuti perubahan yang terjadi).

- d. Kuadran D, menunjukkan item pelayanan yang dianggap tidak baik oleh nasabah, tetapi kinerja aktual PT BPR Segara Anak Kencana Aikmel tergolong tinggi.

Result and Discussion

Analisis Indeks Kepuasan Konsumen

Tabel 1. Kesesuaian Antara Harapan dan Kinerja Aktual Berbagai Unsur Pelayanan dari PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel

No.	Unsur pelayanan	Total Skor		IPK	Kriteria
		Harapan	Kinerja Aktual		
A. Bukti Langsung (Tangibles)					
1	Ruang layanan dan fasilitas yang tersedia bagi nasabah	466	485	1,04	Sangat puas
2	Peralatan dan perlengkapan kerja karyawan yang memadai	465	474	1,02	Sangat puas
3	Penampilan karyawan bank (petugas kredit) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	483	485	1,01	Sangat puas
B. Kehandalan (Reliability)					
4	Prosedur administrasi yang sederhana kepada nasabah	479	489	1,02	Sangat puas
5	Keterampilan dan keuletan karyawan dalam memberikan pelayanan	460	477	1,04	Sangat puas
6	Tingkat bunga tabungan dan pinjaman dan flapon pinjaman maksimal	475	489	1,03	Sangat puas
C. Daya Tanggap (Reponsiveness)					
7	Kesiapan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan	478	476	1,00	Puas
8	Kecepatan dan keterampilan karyawan dalam melayani	486	488	1,00	Puas
9	Kesediaan karyawan membantu nasabah jika mereka membutuhkan pertolongan	475	478	1,01	Sangat puas
D. Jaminan (Assurance)					
10	Besarnya jaminan atau agunan yang diberikan	476	489	1,03	Sangat puas
11	Keamanan barang yang dijaminan	475	488	1,03	Sangat puas
12	Jangka waktu angsuran yang diberikan pihak bank	477	473	0,99	Kurang puas
E. Empati (Emphaty)					
13	Kemampuan karyawan membangun hubungan baik dengan nasabah sehingga nasabah mau bertahan untuk menjadi nasabah	483	487	1,01	Sangat puas
14	Kemampuan karyawan memberikan perhatian secara individu kepada nasabah pada saat nasabah meminjam	469	478	1,02	Sangat puas
15	Sikap karyawan yang sopan dan ramah	483	474	0,98	Kurang puas
TOTAL		7130	7230	1,02	Sangat puas

Pada tabel 21 di atas dapat diketahui kriteria kepuasan nasabah secara umum pada masing-masing unsur pelayanan. Dari 15 unsur, pada faktor bukti langsung (tangibles) konsumen merasa sangat puas dengan semua layanan yang diberikan oleh PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel. Baik yang terdiri dari ruang layanan dan fasilitas, peralatan dan perlengkapan kerja, dan penampilan karyawan.

Pada unsur pelayanan kehandalan (reliability), nasabah merasa sangat puas atas prosedur administrasi yang sederhana, keterampilan dan keuletan karyawan

Uraian diatas menggambarkan harapan dan kinerja aktual PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel pada setiap unsur pelayanan yang ada. Selanjutnya untuk mengetahui antara kesesuaian antara harapan dan kinerja aktual PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel, maka dapat dilakukan perbandingan antara total skor pada masing-masing atribut pelayanan. Untuk itu dipergunakan Analisis IPK (Indeks Kepuasan Konsumen), dapat dilihat pada tabel 21 di bawah ini:

dalam memberikan pelayanan, tingkat bunga tabungan dan pinjaman dan flapon pinjaman maksimal.

Selanjutnya pada unsur pelayanan daya tanggap (responsiveness) yaitu, kesiapan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan, dan kecepatan dan keterampilan karyawan dalam melayani para responden beranggapan puas atas kinerja aktual perusahaan, sedang pada unsur pelayanan kesediaan karyawan untuk membantu nasabah jika membutuhkan bantuan, tanggapan para responden adalah sangat puas.

Pada unsur jaminan (assurance) konsumen merasa sangat puas atas kinerja pihak PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel dalam memberikan keamanan terhadap barang yang dijamin dan terhadap besarnya agunan atau jaminan yang diberikan. Namun untuk jangka waktu angsuran yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah, nasabah merasa kurang puas atas kinerja aktual yang diberikan oleh pihak PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel.

Sedangkan pada unsur pelayanan empati (emphaty) konsumen merasa sangat puas pada 2 unsur-unsur pelayanan yaitu, kemampuan karyawan membangun hubungan baik dengan nasabah sehingga nasabah mau bertahan untuk menjadi nasabah dan kemampuan karyawan memberikan perhatian secara individu kepada nasabah pada saat nasabah meminjam, sedang pada unsur pelayanan sikap karyawan yang ramah dan sopan para responden merasa kurang puas.

Pada analisis ini, dapat diketahui bahwa IPK = 1,02 artinya konsumen merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel. Berdasarkan tingkat kepuasan dari 15 unsur pelayanan yang diberikan, dapat diketahui persentase dari masing-masing unsur pelayanan yaitu:

$$SP = \frac{11}{15} \times 100\% = 73,33$$

$$P = \frac{2}{15} \times 100\% = 13,33$$

$$KP = \frac{2}{15} \times 100\% = 13,33$$

Keterangan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

KP : Kurang Puas

Nilai total skor yang kurang dari 1 pada tabel 21 memang memberikan indikasi bahwa pihak PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel sudah dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen walaupun belum maksimal. Hal tersebut diakibatkan semata-mata karena harapan nasabah lebih tinggi dari kinerja aktual perusahaan.

Analisis Diagram Kartesius

Untuk pemaparan yang lebih jelas mengenai kondisi PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel dalam memberikan pelayanan secara aktual maka perlu dilakukan analisis dengan menggunakan Diagram Kartesius agar diketahui unsur-unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas.

Langkah pertama untuk analisis ini adalah penentuan nilai-nilai rata-rata skor setiap unsur pelayanan dan rata-rata dari skor total secara keseluruhan, baik pada harapan dan kinerja aktual atas unsur-unsur tersebut.

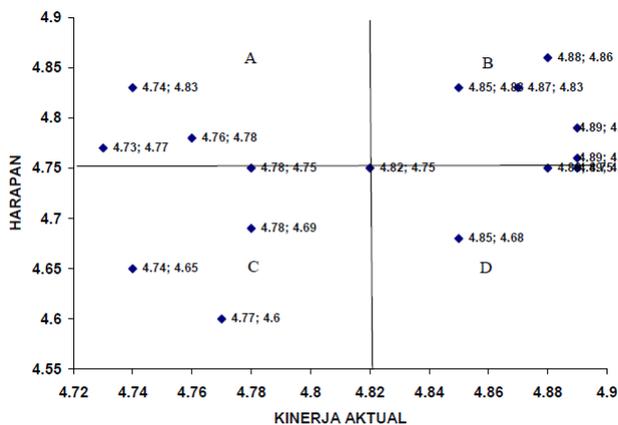
Adapun rata-rata skor tingkat harapan dan kinerja aktual setiap unsur-unsur pelayanan pada PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel dapat kita lihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Rata-rata Skor Harapan Dan Kinerja Aktual Berbagai Unsur Pelayanan Dari PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel

NO	Unsur pelayanan	Total Skor	
		Harapan	Kinerja Aktual
A. Tangibles			
1	Ruang layanan dan fasilitas yang tersedia bagi nasabah	4,66	4,85
2	Peralatan dan perlengkapan kerja karyawan yang memadai	4,65	4,74
3	Penampilan karyawan bank (petugas kredit) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	4,83	4,85
B. Reliability			
4	Prosedur administrasi yang sederhana kepada nasabah	4,79	4,89
5	Keterampilan dan keuletan karyawan dalam memberikan pelayanan	4,6	4,77
6	Tingkat bunga tabungan dan pinjaman dan flapon pinjaman maksimal	4,75	4,89
C. Responsiveness			
7	Kesiapan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan	4,78	4,76
8	Kecepatan dan keterampilan karyawan dalam melayani	4,86	4,88
9	Kesediaan karyawan membantu nasabah jika mereka membutuhkan pertolongan	4,75	4,78
D. Assurance			
10	Besarnya jaminan atau agunan yang diberikan	4,76	4,89
11	Keamanan barang yang dijamin	4,75	4,88
12	Jangka waktu angsuran yang diberikan pihak bank	4,77	4,73
E. Empathy			
13	Kemampuan karyawan membangun hubungan baik dengan nasabah sehingga nasabah mau bertahan untuk menjadi nasabah	4,83	4,87
14	Kemampuan karyawan memberikan perhatian secara individu kepada nasabah	4,69	4,78

NO	Unsur pelayanan	Total Skor	
		Harapan	Kinerja Aktual
15	pada saat nasabah menabung dan meminjam Sikap karyawan yang sopan dan ramah	4,83	4,74
	JUMLAH	71,32	72,3
	TOTAL RATA-RATA	4,75	4,82

Langkah selanjutnya adalah penyusunan nilai rata-rata tersebut dalam Diagram Kartesius. Adapun sumbu Y untuk harapan dan sumbu X untuk kinerja aktual perusahaan.



Gambar 2. Diagram Kartesius Untuk Atribut Pelayanan PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel

Pada Diagram Kartesius di atas dapat kita lihat bahwa masing-masing unsur tersebar pada kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D. Dari gambar di atas dapat juga didefinisikan sebagai berikut :

a. Kuadran A, kuadran ini menunjukkan unsur pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen, akan tetapi pihak PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel belum dapat melaksanakannya sesuai dengan keinginan nasabah. Unsur pelayanan yang terdapat pada kuadran ini adalah :

- 1) Kesiapan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan
- 2) Jangka waktu angsuran yang diberikan oleh pihak bank
- 3) Sikap karyawan yang sopan dan ramah

Artinya pihak PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel harus lebih memaksimalkan lagi kinerja aktualnya terhadap ketiga unsur pelayanan di atas agar dapat memenuhi harapan nasabah sehingga nasabah tersebut akan merasa puas.

b. Kuadran B, kuadran ini menunjukkan harapan konsumen akan unsur pelayanan ini sangat tinggi dan secara kinerja aktual PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel juga tinggi. Unsur-unsur pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Penampilan karyawan bank (petugas kredit) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

- 2) Prosedur administrasi yang sederhana kepada nasabah
- 3) Tingkat bunga tabungan dan pinjaman dan flapon pinjaman maksimal
- 4) Kecepatan dan keterampilan karyawan dalam melayani
- 5) Besarnya jaminan atau agunan yang diberikan
- 6) Keamanan barang yang dijamin
- 7) Kemampuan karyawan membangun hubungan baik dengan nasabah sehingga nasabah mau bertahan menjadi nasabah

Unsur-unsur pelayanan dan kinerja aktual yang ada dalam kuadran ini haruslah dipertahankan oleh pihak PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel karena dalam kuadran ini konsumen merasa sangat puas atas kinerja aktual perusahaan. sehingga unsur-unsur pelayanan dalam kuadran ini bisa menjadi andalan PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel dalam bersaing dengan bank lain.

c. Kuadran C, kita lihat pada kuadran ini menunjukkan harapan konsumen akan unsur pelayanan rendah dan kinerja aktual perusahaan atas unsur pelayanan tersebut juga rendah. Unsur-unsur pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini yaitu :

- 1) Peralatan dan perlengkapan kerja karyawan yang memadai
- 2) Keterampilan dan keuletan karyawan dalam memberikan pelayanan
- 3) Kesiapan karyawan membantu nasabah jika membutuhkan pertolongan
- 4) Kemampuan karyawan memberikan perhatian secara individu kepada nasabah pada saat nasabah meminjam

Pada kuadran ini pihak PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel tidak perlu melakukan perbaikan karena harapan atau tingkat kepentingan konsumen pada kuadran ini tergolong rendah.

d. Kuadran D, pada kuadran ini nasabah mempunyai tingkat harapan yang rendah atas unsur pelayanan tersebut, akan tetapi pihak PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel memberikan kinerja aktual yang tinggi. Unsur-unsur pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini yaitu :

- 1) Ruang layanan dan fasilitas yang tersedia bagi nasabah

Pada kuadran ini pihak PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel boleh melanjutkan unsur pelayanan dalam kuadran ini, namun tetap mengikuti perubahan yang terjadi sesuai dengan keinginan/harapan nasabah.

Permasalahan yang perlu mendapat perhatian disini adalah kepuasan yang didasarkan atas dua analisis yaitu IPK (Indeks Kepuasan Konsumen) dan Diagram Kartesius. Pada analisis dengan menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen (IPK) terdapat unsur-unsur pelayanan yang tergolong kurang memuaskan. Unsur-unsur pelayanan tersebut adalah jangka waktu angsuran yang diberikan oleh pihak bank dan sikap karyawan yang sopan dan ramah. Sedangkan pada Diagram Kartesius terdapat unsur pelayanan yang tergolong sangat memuaskan yaitu unsur-unsur pelayanan yang termasuk dalam kuadran B, unsur-unsur pelayanan tersebut adalah penampilan karyawan bank (petugas kredit) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, prosedur administrasi yang sederhana kepada nasabah, tingkat bunga tabungan dan pinjaman dan flapon pinjaman maksimal, kecepatan dan keterampilan karyawan dalam melayani, besarnya jaminan atau agunan yang diberikan, keamanan barang yang dijaminkan, kemampuan karyawan membangun hubungan baik dengan nasabah sehingga nasabah mau bertahan menjadi nasabah. Unsur-unsur pelayanan tersebut tergolong sangat memuaskan konsumen karena kinerja aktual PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel lebih tinggi dari tingkat harapan konsumen.

Berdasarkan hipotesa yang telah dipaparkan dapat buktikan bahwa nasabah PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel sudah merasa sangat puas atas pelayanan yang di berikan. Dan faktor kehandalan dan suku bunga adalah faktor yang dianggap sangat penting oleh nasabah PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel.

Berdasarkan dua analisis kepuasan konsumen di atas (Indeks Kepuasan Konsumen dan Diagram Kartesius) terdapat juga unsur pelayanan yang kurang memuaskan. Hal ini terjadi karena, analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IPK) hanya memperhatikan masing-masing unsur saja (tingkat harapan dan kinerja aktualnya), sedangkan pada analisis Diagram Kartesius yang dijadikan kontrol atau penentu adalah dengan memperhatikan seluruh unsur-unsur pelayanan, baik berupa harapan atau kinerja aktualnya sehingga unsur-unsur pelayanan yang tergolong sangat puas, puas, dan kurang memuaskan menurut analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IPK) belum tentu sama menurut analisis Diagram Kartesius.

Dengan demikian yang secara pasti perlu dipertahankan oleh pihak PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel adalah unsur pelayanan yang terdapat

pada kuadran B, karena merupakan unsur pelayanan yang dominan membentuk kepuasan konsumen atas berbagai unsur pelayanan yang dimiliki oleh PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel.

Secara umum dapat dikatakan bahwa konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel, hal ini dapat kita lihat dalam rata-rata harapan dan kinerja aktual perusahaan yang hasilnya 1,02, artinya konsumen merasa sangat puas atas unsur-unsur pelayanan yang ada pada PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel dengan komposisi, unsur pelayanan yang sangat memuaskan sebesar 73,33%, pelayanan yang tergolong memuaskan sebesar 13,33% dan pelayanan yang tergolong kurang memuaskan sebesar 13,33%

Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa sesuai dengan tanggapan nasabah bahwa Kualitas pelayanan pada PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel berdasarkan IPK secara keseluruhan dinyatakan sangat baik atau sangat memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan presentase yang diperoleh yaitu 73,33% sangat memuaskan, sebanyak 13,33% dinyatakan puas dan 13,33% dinyatakan kurang memuaskan. Menurut nasabah semua unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel sudah diberikan dengan baik walaupun masih ada beberapa unsur yang harus diperbaiki.

References

- Badriyah, N. (2009). Peran Intermediasi Perbankan Terhadap Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umk). *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 7(2), 183. <https://doi.org/10.22219/jep.v7i2.3615>
- Edi, B. Q. R., & Hadi, S. (2000). Efektivitas Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Dalam Rangka Membangun Ekonomi Kerakyatan Di Daerah Pedesaan. *Jurnal Perbankan*.
- Ghoniya, N. (2012). Perilaku Komplain Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa. *Dharma Ekonomi STIE Dharmaputra Semarang*, 35, 12.
- Priambodo, L. A., & Adityawarman. (2019). Pengaruh Pengeluaran Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Dana Pihak Ketiga, Jumlah Pembiayaan, dan Profitabilitas. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 8(3), 1-10.
- Salam, H. I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Strategi Pemasaran Pada Pt Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour & Travel Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu*

Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial, 13(1), 66.
<https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10422>

Sarbunan, T., Montolalu, J., & Tumbel, T. (2015).
Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Nasabah Pada Pt.Bank Btpn Kanca Manado.
Jurnal Administrasi Publik UNSRAT, 1(010), 1268.