

**PENKURAN KINERJA LAYANAN PEMBERIAN KREDIT PADA  
BANK CIPATUJAH JABAR (CiJ) KANTOR CABANG RANCAH  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

**R. Ruheli**

Program Studi Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Ma'arif  
Jl. Umar Sholeh Imbanagara Raya, Ciamis, Jawa Barat 46219, Indonesia

*E-mail: ruheliheli@gmail.com*

**Abstrak**

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah masih terdapat permasalahan pada layanan pemberian kredit. Hal ini terlihat masih adanya nasabah merasa kesulitan untuk mendapatkan kredit, proses pemberian kredit masih lambat, dan perolehan pinjaman kredit kurang sesuai dengan yang diajukan. Permasalahan tersebut disebabkan banyaknya persyaratan yang harus ditempuh oleh nasabah dalam pengajuan kredit. Tujuan penelitian untuk mengetahui *gap* antara kinerja kualitas layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) Kantor Cabang Rancah dengan harapan nasabah Industri Kecil dan Menengah (IKM). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif melalui survey dengan pendekatan *metode servqual*. Penelitian dilakukan secara *cross sectional*, sedangkan pengumpulan data melalui kuisioner. Penentuan sampel menggunakan teknik sensus yang diambil dari populasi nasabah yang mengajukan kredit periode Januari sampai dengan April 2022 sebanyak 30 nasabah IKM. Hasil penelitian diketahui bahwa nasabah IKM telah menilai cukup baik terhadap kinerja layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 3.33, sedangkan nilai rata-rata harapan nasabah adalah 4.36, artinya harapan nasabah sangat tinggi terhadap kinerja layanan pemberian kredit. Hasil analisis *servqual* secara keseluruhan diperoleh nilai *gap* sebesar -1.03. Hal ini berarti secara keseluruhan kualitas layanan pemberian kredit kepada nasabahnya baik dari dimensi *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *reliability* belum sesuai dengan harapan nasabah. Hasil analisis *gap* di atas menunjukkan bahwa dimensi yang memiliki nilai rata-rata *gap* terendah terjadi pada dimensi *tangibles* dengan nilai *gap* sebesar -0.42, hal ini berarti dimensi *tangibles* merupakan pemberi kepuasan bagi nasabah.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Metode Servqual***

**1. Pendahuluan**

Sistem pemberian kredit berperan penting dalam kegiatan operasional suatu bank dan merupakan kegiatan usaha di bidang pemberian jasa pengkreditan. Sistem dan prosedur pemberian kredit bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam proses pengajuan kredit bagi para nasabah umum maupun nasabah Industri Kecil dan Menengah (IKM), serta memberi pedoman yang jelas atas syarat-syarat pengajuan kredit tersebut. Hal ini diperlukan sistem pemberian kredit yang baik

agar nasabah dengan mudah mengerti dan memahami prosedur serta syarat-syarat untuk mengajukan kredit. Karyawan bank yang menangani kredit akan dapat memahami fungsi dan tugasnya dengan jelas dan pihak manajemen akan dapat dengan mudah untuk mengambil keputusan karena informasi yang diperoleh jelas dan akurat. Guna mencegah terjadinya penyelewengan dan penyalahgunaan sistem, diperlukan suatu pengendalian kredit yang baik, sehingga sistem yang sudah *didesain* dan *diimplementasikan* dengan baik

tidak disalahgunakan untuk hal-hal yang dapat merugikan bank.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah ternyata masih terdapat permasalahan yang menyangkut kepuasan nasabah Industri Kecil dan Menengah (IKM) untuk mendapatkan kredit. Hal tersebut dibuktikan dengan beberapa permasalahan diantaranya adalah nasabah IKM merasa kesulitan untuk mendapatkan kredit sesuai dengan yang diharapkannya karena berbagai persyaratan yang harus dipenuhi, pemrosesan pemberian kredit dirasakan nasabah lambat, karena adanya ketentuan persyaratan saldo minimum untuk pemberian kredit, dan nasabah merasa perolehan pinjaman kredit kurang sesuai dengan yang diajukan dan dibutuhkannya.

Permasalahan tersebut diduga penyebabnya karena sistem pemberian kredit yang dilakukan selama ini belum sepenuhnya sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini terlihat dari beberapa permasalahan banyaknya persyaratan yang harus ditempuh oleh nasabah dalam pemberian kredit yang dilakukan oleh pihak perbankan, seperti adanya persyaratan seperti sertifikat yang harus dijaminan oleh pihak bank sementara tidak semua nasabah IKM dapat memenuhi ketentuan tersebut. Dalam pemberian kredit pihak perbankan terlalu mempertimbangkan jumlah saldo yang dimiliki oleh nasabah, sehingga nasabah harus berusaha untuk memenuhi saldo sesuai ketentuan persyaratan tersebut, serta dalam memberikan kredit pihak bank terlalu mempermasalahkan kapasitas nasabah dalam membayar pinjaman sehingga kredit cair lebih rendah dari yang diajukan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengukur kinerja layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah,

mengukur harapan nasabah IKM atas kinerja layanan pemberian kredit serta mengukur *gap* antara kinerja layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah dengan harapan nasabah IKM berdasarkan pendekatan *servqual*.

## 2. Tinjauan Pustaka

Menurut Zeithaml, Valerie, Berry dan Parasuraman (2005) kualitas pelayanan menjadi *diferensiator* yang signifikan dan senjata yang paling kompetitif yang ingin dimiliki oleh semua organisasi jasa.

Menurut Gronroos (2010) kualitas pelayanan adalah “hasil proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan harapan mereka tentang *service* dengan persepsi terhadap *service* yang diterima”.

Menurut Zeithaml, Valerie, Berry dan Parasuraman (2005) ada 5 faktor dominan atau penentu kualitas jasa yaitu: *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *reliability*.

### 1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

*Responsiveness* adalah keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat.

### 2. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau kepastian (*assurance*) (adalah berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

### 3. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan/ perlengkapan, dan berbagai materi untuk berkomunikasi. Semua ini memberikan gambaran fisik atau kesan dari pelayanan yang akan digunakan oleh pelanggan, khususnya pelanggan baru untuk mengevaluasi kualitas.

### 4. Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) adalah kepedulian, perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

#### 5. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.

Menurut Kotler (2002:42) kepuasan pelanggan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Supranto J. (2006:233) mengemukakan indikator kepuasan sebagai berikut :

1. Bila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa.
2. Bila kinerja sama dengan harapan, pelanggan akan puas.
3. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

*Servqual* merupakan sebuah model pengukuran skala multi-item untuk mengukur harapan dan persepsi yang diterima oleh pelanggan, dan kesenjangan (*gap*) yang ada dalam model kualitas jasa. *Servqual* mendefinisikan evaluasi kualitas pelanggan dalam bentuk kesenjangan antara tingkat harapan dan tingkat persepsi yang diterima pelanggan. Pengukuran dapat dilakukan dengan skala *likert*, di mana responden tinggal memilih derajat pengalaman dan harapannya atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas jasa. (Tjiptono, 2002:99) Pengukuran kualitas jasa harus dilakukan dan disempurnakan secara periodik. Jadi kuisisioner yang digunakan harus terus menerus dikembangkan dan disesuaikan dengan situasi yang dihadapi.

### 3. Metode Penelitian

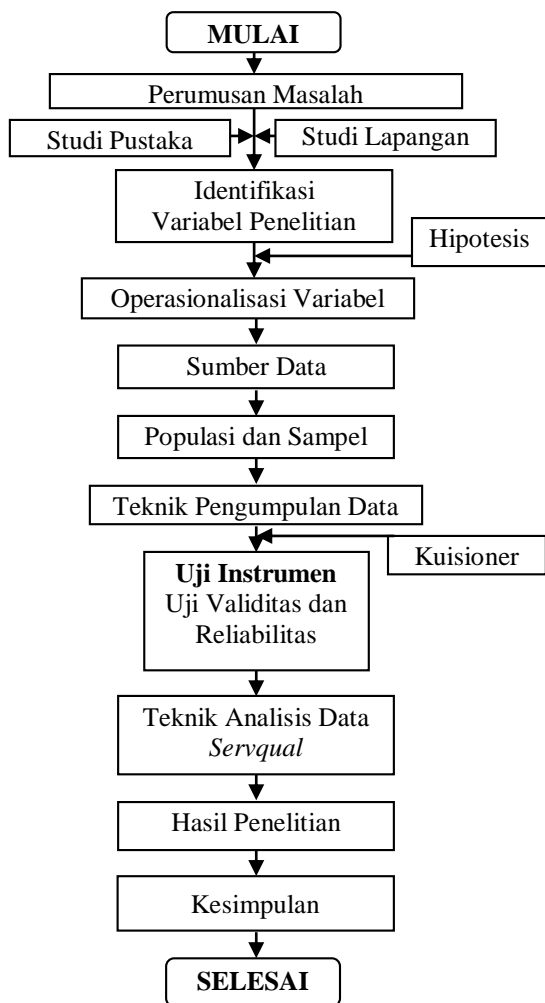
#### Objek Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari; daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), kepedulian (*empathy*), dan keandalan (*reliability*). Kemudian harapan pelanggan dimensinya adalah; kinerja di bawah harapan, kinerja sesuai dengan harapan, dan kinerja melampaui harapan. Penelitian dilakukan di Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah Kabupaten Ciamis.

#### Desain Penelitian

Penelitian dilakukan mengukur secara empirik kinerja kualitas layanan dengan kepuasan nasabah IKM pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah melalui pendekatan metode *Servqual*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yang dilaksanakan melalui survey. Penelitian dilakukan secara *cross sectional* dalam satu kurun waktu tertentu.

#### Sistematika Pemecahan Masalah



Gambar 1. Sistematika Pemecahan Masalah  
**Populasi dan Sampel**

Populasi adalah nasabah IKM yang mengajukan kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah pada periode bulan Oktober sampai dengan Desember 2021 yang berjumlah 30 nasabah IKM.

Penentuan responden, penulis menggunakan cara purposif di mana anggota populasi dengan sengaja dipilih, yaitu hanya pada nasabah IKM yang mengajukan kredit pada periode Januari sampai dengan April 2022. Teknik yang digunakan adalah teknik

sensus, sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 30 responden.

### Sumber Data

Data primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dengan pihak manajemen Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah, serta menyebarkan kuisioner kepada nasabah IKM Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah.

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari pengelola berupa dokumen dan arsip berbagai kegiatan yang telah dilakukan Bank Cipatujah Jabar (CiJ) Kantor Cabang Rancah.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui :

1. Observasi  
Melakukan pengamatan terhadap kegiatan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah guna mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
2. Wawancara  
Melakukan tanya jawab tidak terstruktur dengan pihak-pihak yang terkait, dalam hal ini dengan nasabah IKM dan manajemen Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah.
3. Kuisisioner  
Menyebarkan daftar pertanyaan tertutup kepada nasabah IKM guna mendapatkan data objektif tentang masalah yang diteliti. Penilaian menggunakan Skala Likert berskala ordinal dari *gradasi* skala positif sampai skala negatif, yaitu 5, 4, 3, 2, dan 1.

**Teknik Analisis Data**

**Arithmetic Mean (AM)**

*Arithmetic mean* digunakan untuk melihat bagaimana tingkat harapan dan kinerja kualitas layanan. Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$AM = \frac{\sum XK}{N.n}$$

dimana:

X = skor masing-masing bobot

K = jumlah responden yang menjawab

N = jumlah responden

n = jumlah butir

Hasil perhitungan *arithmetic mean* dibuat dalam lima kategori dengan menggunakan rumus :

$$Interval = \frac{Skor Tertinggi - Skor Terendah}{Jumlah Kategori}$$

Berdasarkan rumus di atas maka diperoleh kelas interval sebagai berikut :

Tabel 1  
Kriteria Kinerja Layanan dan Harapan Nasabah

Interval	Kategori Kinerja	Kategori Harapan
4.21 – 5.00	Sangat Baik	Sangat Tinggi
3.41 – 4.20	Baik	Tinggi
2.61 – 3.40	Cukup Baik	Cukup Tinggi
1.81 – 2.60	Kurang Baik	Kurang Tinggi
1.00 – 1.80	Buruk	Tinggi Rendah

***Servqual (Service Quality)***

Mengukur kinerja kualitas layanan berarti mengevaluasi layanan dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Metode *Servqual* dimaksudkan untuk

mengukur kualitas layanan melalui perbedaan (*gap*) harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Metode ini terdiri dari dua langkah utama, yaitu mendapatkan persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang diberikan dan harapan pelanggan atas kualitas layanan. *Servqual gap* dihitung dengan rumus : *Servqual gap* = (Skor Kualitas Layanan) – (Skor Harapan Pelanggan).

Hasil analisis *Servqual* dibedakan dalam tiga kategori berikut :

a. *Gap* Positif

Dikatakan *gap* positif apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih besar dari harapan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa pelanggan sangat puas pada layanan yang diterimanya.

b. *Gap* Nol

*Gap* nol berarti kualitas pelayanan yang diterima pelanggan sama dengan yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat juga dikatakan bahwa pelanggan merasa puas pada layanan yang diberikan perusahaan.

c. *Gap* Negatif

*Gap* negatif apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini berarti juga bahwa pelanggan merasa tidak puas pada layanan yang diberikan perusahaan.

**4. Hasil Penelitian**

**Kinerja Layanan Pemberian Kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) Kantor Cabang Rancah**

Untuk mengetahui kinerja aktual layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah berdasarkan penilaian nasabah IKM, diperoleh dari hasil pengolahan data penilaian responden terhadap kelima dimensi kualitas layanan nasabah IKM yang mengajukan kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah yang terdiri

dari daya tanggap, jaminan/keyakinan, bukti fisik, kepedulian, dan keandalan yang didasarkan pada kepuasan nasabah atas kualitas layanannya.

Hasil perhitungan rata-rata kinerja layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah menurut dimensi daya tanggap (*reponsiveness*), jaminan (*assurance*), tampilan fisik (*tangibles*), kepedulian (*empathy*), dan keandalan (*reliability*) diketahui sebagai berikut :

Tabel 2  
Rata-rata Persepsi Nasabah IKM terhadap Kinerja Layanan

Dimensi	Rata-rata Kinerja Pelayanan
<i>Responsiveness</i>	3.13
<i>Assurance</i>	3.18
<i>Tangible</i>	3.77
<i>Empathy</i>	3.08
<i>Reliability</i>	3.49
<b>Total Rata-rata</b>	<b>3.33</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi nasabah IKM telah menilai cukup baik terhadap kinerja layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persepsi sebesar 3.33 berada pada interval 2.61 – 3.40.

Pada variabel kinerja layanan, dimensi yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi terjadi pada dimensi *tangibles* dengan persepsi sebesar 3.77, nilai tersebut berada pada rentang interval 3.41 – 3.80. Dengan demikian kinerja pelayanan yang mengajukan kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah

pada unsur dimensi *tangibles* berada pada kriteria baik. Selanjutnya diikuti oleh dimensi *reliability* dengan rata-rata persepsi sebesar 3.49 dan berada pada kriteria baik, kemudian disusul dimensi *assurance* dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 3.18 telah berada pada kriteria cukup baik, dimensi *responsiveness* dengan rata-rata persepsi sebesar 3.13 telah berada pada kriteria cukup baik dan terendah adalah dimensi *emphaty* dengan rata-rata persepsi sebesar 3.08 berada pada kriteria cukup baik.

**Harapan Nasabah IKM atas Kinerja Layanan Pemberian Kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) Kantor Cabang Rancah**

Gambaran tingkat harapan nasabah IKM yang mengajukan kredit, diperoleh dari hasil pengolahan data penilaian responden terhadap kelima dimensi harapan nasabah IKM yang terdiri dari daya tanggap, jaminan/keyakinan, bukti fisik, kepedulian, dan keandalan yang didasarkan pada harapan nasabah atas kinerja layanan yang mengajukan kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah.

Hasil mengajukan kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah menurut dimensi daya tanggap (*reponsiveness*), jaminan (*assurance*), tampilan fisik (*tangibles*), kepedulian (*empathy*), dan keandalan (*reliability*) adalah sebagai berikut :

Tabel 3  
Rata-rata Harapan Nasabah IKM terhadap Kinerja Pelayanan

Dimensi	Rata-rata Harapan Nasabah
<i>Responsiveness</i>	4.56
<i>Assurance</i>	4.42
<i>Tangible</i>	4.19
<i>Empathy</i>	4.34
<i>Reliability</i>	4.32
<b>Total Rata-rata</b>	<b>4.36</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa harapan nasabah IKM sangat tinggi terhadap kinerja layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persepsi sebesar 4.36 berada pada interval 4.21 – 5.00.

Pada variabel harapan nasabah, dimensi yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi terjadi pada dimensi *responsiveness* dengan persepsi sebesar 4.56, nilai tersebut berada pada rentang interval 4.21 – 5.00. Dengan demikian harapan nasabah IKM terhadap kinerja pelayanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah pada dimensi *responsiveness* berada pada kriteria sangat tinggi. Selanjutnya diikuti oleh dimensi *assurance* dengan rata-rata persepsi sebesar 4.42 dan berada pada kriteria sangat tinggi, kemudian disusul dimensi *emphaty* dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 4.34 berada pada kriteria sangat tinggi, dimensi *reliability* dengan rata-rata persepsi sebesar 4.32 telah berada pada kriteria sangat tinggi, dan dimensi *tangibles* dengan rata-rata persepsi sebesar 4.19 berada pada kriteria tinggi.

**Gap antara Kinerja Layanan Pemberian Kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) Kantor Cabang Rancah dengan Harapan Nasabah IKM melalui Pendekatan *Servqual***

Skor *servqual* (kualitas layanan) selain menunjukkan kinerja layanan yang mengajukan kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah, juga menunjukkan kepuasan nasabah IKM dalam menggunakan layanan tersebut. *Servqual skor* (-) negatif menunjukkan bahwa terdapat indikasi adanya *gap* antara kinerja layanan dengan harapan nasabah atau nasabah kurang puas. Jika *gap nol* (0) atau persepsi = harapan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, sedangkan *servqual skor* (+) positif menunjukkan indikasi kualitas yang sangat memuaskan nasabah.

Adapun hasil analisis *servqual* antara kinerja pelayanan dengan harapan nasabah IKM yang mengajukan kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) adalah :

Tabel 4  
Perhitungan Nilai *Servqual* Kinerja Kualitas Layanan dengan Harapan Nasabah

Dimensi	Atribut	Kinerja Layanan	Harapan Nasabah	Gap
<i>Responsiveness</i>	Kesiapan petugas memberikan pelayanan kredit	4.2	4.2	0
	Kecepatan memberikan pelayanan kredit	2.27	4.87	-2.60
	Kecepatan dan ketepatan menangani masalah	2.93	4.6	-1.67
<b>Rata-rata</b>		<b>3.13</b>	<b>4.56</b>	<b>-1.42</b>
<i>Assurance</i>	Jaminan keamanan	3.87	4.6	-0.73

	layanan produk			
	Adanya jaminan pencairan kredit	3.23	4.3	-1.07
	Kemudahan mendapatkan pelayanan petugas	3	4.23	-1.23
	Petugas yang berpengalaman	2.63	4.53	-1.90
<b>Rata-rata</b>		<b>3.16</b>	<b>4.41</b>	<b>-1.25</b>
<i>Tangibles</i>	Penampilan petugas yang rapi	4.07	4.07	0
	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan	2.87	4.2	-1.33
	Ruang tunggu yang memadai	4.37	4.3	0.07
<b>Rata-rata</b>		<b>3.77</b>	<b>4.19</b>	<b>-0.42</b>
<i>Empathy</i>	Kemampuan memberikan informasi yang mudah dimengerti nasabah	3.27	4.4	-1.13
	Kepedulian membantu nasabah tanpa diminta	3.53	4.33	-0.80
	Pelayanan yang adil bagi setiap nasabah	2.67	4.4	-1.73
	Kesabaran petugas	2.83	4.23	-1.40
<b>Rata-rata</b>		<b>3.08</b>	<b>4.34</b>	<b>-1.3</b>
<i>Reliability</i>	Akses/kemudahan untuk menjangkau lokasi	4.53	4.5	0.03
	Kestrategisan lokasi	4.37	4.367	0
	Kelengkapan sarana utama	2.57	4.2	-1.63

	dan sarana pendukung			
	Adanya variasi layanan kredit	2.5	4.2	-1.7
<b>Rata-rata</b>		<b>3.49</b>	<b>4.317</b>	<b>-0.83</b>
<b>Total Rata-rata</b>		<b>3.33</b>	<b>4.364</b>	<b>-1.03</b>

Pada perhitungan nilai *servqual* di atas terlihat bahwa hampir semua atribut *servqual* berskor negatif, dan hanya 5 atribut kinerja layanan yang sesuai dengan harapan nasabah IKM, yaitu kesiapan petugas memberikan pelayanan, penampilan petugas yang rapi, ruang tunggu yang memadai, akses/kemudahan untuk menjangkau lokasi, dan kestrategisan lokasi. Adapun atribut *servqual* skor negatif berjumlah 13 atribut. Kenyataan di atas menunjukkan bahwa nasabah IKM merasa kurang begitu puas dengan pelayanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah.

#### a. *Gap* Kinerja Layanan dengan Harapan pada Dimensi *Responsiveness*

Hasil analisis *gap* pada dimensi *responsiveness* diketahui, bahwa kinerja layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah pada dimensi *responsiveness* belum memberikan kepuasan yang optimal bagi nasabah. Hal ini disebabkan karena semua atribut pada dimensi *responsiveness* masih memiliki nilai *gap* negatif, dengan rata-rata sebesar -1.42. Adapun atribut pada dimensi *responsiveness* yang memiliki *gap* terbesar adalah atribut kecepatan memberikan layanan dengan nilai *gap* sebesar -2.60, sedangkan atribut kecepatan dan ketepatan menangani keadaan masalah memiliki nilai *gap* sebesar -1.67, dan atribut kesiapan petugas memberikan pelayanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan dengan



nilai gap sebesar 0. Namun demikian hasil analisis ini menunjukkan bahwa kinerja layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah pada dimensi *responsiveness* masih belum sesuai dengan harapan nasabah IKM sehingga belum mampu memberikan kepuasan yang maksimal.

**b. Gap Kinerja Layanan dengan Harapan pada Dimensi Assurance**

Hasil analisis *gap* pada dimensi *assurance* diketahui, bahwa kinerja layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah pada dimensi *assurance* belum memberikan kepuasan yang optimal bagi nasabah. Hal ini disebabkan karena semua atribut pada dimensi *assurance* masih memiliki nilai *gap* negatif dengan rata-rata sebesar -1.25. Adapun atribut pada dimensi *assurance* yang memiliki nilai *gap* terbesar adalah atribut petugas yang berpengalaman dengan nilai *gap* sebesar -1.90, sedangkan pada atribut kemudahan mendapatkan pelayanan petugas memiliki nilai *gap* sebesar -1.23, atribut jaminan pencairan memiliki nilai *gap* sebesar -1.07, dan atribut jaminan keamanan layanan produk memiliki nilai *gap* sebesar -0.73. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah pada dimensi *assurance* masih belum sesuai dengan harapan nasabah IKM sehingga belum dapat memberikan kepuasan yang maksimal.

**c. Gap Kinerja Layanan dengan Harapan pada Dimensi Tangibles**

Hasil analisis *gap* pada dimensi *tangibles* diketahui, bahwa kinerja layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah pada dimensi *tangibles* belum memberikan kepuasan yang

optimal bagi nasabah. Hal ini disebabkan karena hampir semua atribut pada dimensi *tangibles* masih memiliki nilai *gap* negatif dengan rata-rata sebesar -0.42. Adapun atribut pada dimensi *tangibles* yang memiliki nilai *gap* terbesar adalah atribut kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan dengan nilai *gap* sebesar -1.33, sedangkan pada atribut ruang tunggu yang memadai memiliki nilai sebesar -1.18, sedangkan atribut penampilan petugas yang rapi tidak memiliki *gap* karena diperoleh nilai 0, artinya bahwa penampilan petugas yang sudah sesuai dengan harapan nasabah dan nasabah sudah merasa puas. Namun demikian analisis ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) Kantor Cabang Rancah masih belum sesuai dengan harapan nasabah IKM sehingga belum memberikan kepuasan yang maksimal.

**d. Gap Kinerja Layanan dengan Harapan pada Dimensi Empathy**

Hasil analisis *gap* pada dimensi *empathy* diketahui, bahwa kinerja layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah pada dimensi *empathy* belum memberikan kepuasan yang optimal bagi nasabah. Hal ini disebabkan karena semua atribut pada dimensi *empathy* masih memiliki nilai *gap* negatif dengan rata-rata sebesar -1.30. Adapun atribut pada dimensi *empathy* yang memiliki nilai *gap* terbesar adalah atribut memberikan pelayanan yang adil dengan nilai *gap* sebesar -1.73, sedangkan pada atribut kesabaran petugas memiliki nilai *gap* sebesar -1.40, atribut kemampuan memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh nasabah memiliki nilai *gap* sebesar -1.13, dan atribut kepedulian membantu nasabah tanpa diminta memiliki nilai *gap* sebesar -0.80.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kinerja layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah pada dimensi *empathy* masih belum sesuai dengan harapan nasabah IKM sehingga belum dapat memberikan kepuasan yang maksimal.

**e. Gap Kinerja Layanan dengan Harapan pada Dimensi *Reliability***

Hasil analisis *gap* pada dimensi *reliability* diketahui, bahwa kinerja layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah pada dimensi *reliability* belum memberikan kepuasan yang maksimal bagi nasabah. Hal ini disebabkan karena semua atribut pada dimensi *reliability* masih memiliki nilai *gap* negatif dengan rata-rata sebesar -0.83. Adapun atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar adalah variasi layanan dengan nilai *gap* sebesar 1.70, disusul oleh atribut kelengkapan sarana utama dan sarana pendukung yang memiliki nilai *gap* sebesar 0, atribut kestrategisan lokasi tidak memiliki *gap* dengan nilai sebesar 0.03. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah pada dimensi *reliability* masih belum sesuai dengan harapan nasabah IKM sehingga belum memberikan kepuasan yang maksimal atas jasa pelayanan yang diberikan.

Hasil analisis *gap* secara keseluruhan diperoleh nilai *gap* sebesar -1.03. Hal ini berarti secara keseluruhan kualitas layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah kepada nasabahnya baik dari dimensi *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *reliability* belum sesuai dengan harapan nasabah IKM.

Hasil analisis *gap* di atas menunjukkan bahwa dimensi yang memiliki nilai rata-rata *gap* terendah terjadi pada dimensi *tangibles*

dengan nilai *gap* sebesar -0.42. Hal ini berarti kinerja layanan pada dimensi *tangibles* merupakan dimensi yang paling memberikan kepuasan bagi nasabah IKM di antara dimensi-dimensi lainnya.

Nilai *gap* terbesar terjadi pada dimensi *responsiveness* dengan nilai *gap* sebesar -1.42. Hal ini berarti harapan nasabah terhadap dimensi *reliability* masih belum dapat dipenuhi oleh manajemen secara optimal, sehingga kepuasan pada nasabah IKM belum maksimal.

**5. Simpulan**

Hasil analisis *gap* secara keseluruhan diperoleh nilai *gap* sebesar -1.03. Hal ini berarti secara keseluruhan kualitas layanan pemberian kredit pada Bank Cipatujah Jabar (CiJ) kantor Cabang Rancah kepada nasabahnya, baik dari dimensi *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *reliability* dan belum sesuai dengan harapan nasabah. Hasil analisis *gap* tersebut menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* adalah dimensi yang memiliki nilai rata-rata *gap* terendah yaitu sebesar -0.42. Hal ini berarti kinerja layanan pada dimensi *tangibles* merupakan dimensi yang paling memberikan kepuasan bagi nasabah IKM diantara dimensi-dimensi lainnya.

---

### Daftar Pustaka

- Gronroos Christian, 2010. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. 2 nd Edition. Singapore: Maxwell Macmillan International
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Indonesia, Edisi Milenium, Edisi Kesepuluh. Jakarta : Penerbit PT. Prenhallindo
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*". Jakarta : Rineka Cipta
- Zeithaml, Valerie, AA Parasuraman dan Leonard L. Berry, 2005, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*, New Yorks