

**Analisis Kualitas Pelayanan BANK BRI Cabang Cik Ditiro
(Jl. Cik Ditiro No. 3 Terban, Gondokusuman, Kota Yogyakarta,
DIYogyakarta)**



JURNAL PENELITIAN

Oleh:

Nama : Yogi Koswara
No. Mahasiswa : 12311463

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018**

**Analisis Kualitas Pelayanan BANK BRI Cabang Cik Ditiro
(Jl. Cik Ditiro No. 3 Terban, Gondokusuman, Kota Yogyakarta,
DIYogyakarta)**

Hasil Penelitian

diajukan oleh

Nama : Yogi Koswara
No. Mahasiswa : 12311463

Telah disetujui dan disahkan oleh Dosen pembimbing,
Pada Tanggal :.....
Dosen Pembimbing



(Drs. Mochamad Nasito, M.M)

**Analisis Kualitas Pelayanan BANK BRI Cabang Cik Ditiro
(Jl. Cik Ditiro No. 3 Terban, Gondokusuman, Kota Yogyakarta,
DIYogyakarta)**

Yogi Koswara

Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta

Email : Yogi05Koswara@gmail.com

ABSTAKSI

Penelitian ini mengambil judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Bank BRI Cabang Cik Ditiro (Jl. Cik Ditiro No. 3 Terban, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, DIYogyakarta)**”. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepentingan nasabah mengenai kualitas pelayanan jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Cikditiro Yogyakarta, Untuk mengetahui kinerja kualitas pelayanan jasa Bank BRI Cabang Cikditiro yang diharapkan oleh nasabah setelah menerima pelayanan jasa Bank BRI Cabang Cikditiro, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang harus diperbaiki dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Cikditiro.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BRI Cabang Cikditiro. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian nasabah yang mewakili seluruh konsumen Bank BRI Cabang Cikditiro. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode **Importance-Performance Analysis**.

Hasil penelitian ini adalah indeks kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank BRI Cabang Cikditiro Berdasarkan analisis servqual menunjukkan bahwa tingkat **Importance** (kebutuhan/kepentingan) atau harapan nasabah terhadap kualitas layanan adalah sebesar 3,80 yang berarti bahwa nilai **importance** (kebutuhan/kepentingan) atau harapan nasabah dalam keadaan tinggi dan Berdasarkan analisis servqual menunjukkan bahwa tingkat **Performance** (Kinerja/Dirasakan) atau persepsi nasabah terhadap kualitas layanan adalah sebesar 3,82 yang berarti bahwa nilai **Performance** (Kinerja/Dirasakan) atau kinerja **kualitas layanan** dalam keadaan tinggi. Hal ini menunjukkan tingkat kinerja sudah sesuai dengan tingkat harapan. Keadaan ini berarti bahwa secara keseluruhan harapan responden akan pelayanan Bank BRI Cabang Cikditiro Yogyakarta sudah terpenuhi. Maka berdasarkan **diagram kartesius**, dapat disimpulkan bahwa kuadran B merupakan hal yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan nasabah sementara yang perlu dipertahankan berada pada kuadran C.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Importance-Performance Analysis, dan diagram kartesius

LATAR BELAKANG MASLAH

Pada era globalisasi ini diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang didukung fisik dan mental yang sehat, sehingga mampu berkompetisi paling optimal. Tanpa didukung dengan fisik dan mental yang baik, sumber daya manusia tidak akan mampu berkompetisi secara optimal. Dengan begitu perusahaan harus mematangkan tentang kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Tidak hanya kualitas produk yang konsumen inginkan, akan tetapi kualitas pelayanan juga akan mempengaruhi kepuasan konsumen dengan baik.

Ada lima dimensi yang berhasil mengidentifikasi kualitas jasa, yaitu: Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*). Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya (Tjiptono, 2008.(dalam Koestanto,Tri Hari,2014). Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan.

Kualitas layanan dapat berpengaruh kepada kepuasan konsumen dan kemudian berdampak terhadap kepercayaan, serta dapat menimbulkan loyalitas konsumen. Menurut (Bitner, 2000.(dalam Munhurrin,et,al, 2010) mengemukakan bahwa harapan pelanggan adalah keyakinan tentang layanan yang berfungsi sebagai standar terhadap mana kinerja layanan dinilai. Sehingga kualitas jasa (*Service Quality*) dapat diartikan sebagai suatu aspek yang dapat memberikan kontribusi terhadap kesuksesan organisasi/perusahaan.

Bank sendiri sebagai lembaga keuangan yang mempunyai fungsi utama dalam memberikan jasa penyimpanan dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif pinjaman kepada masyarakat. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan juga perlu memfokuskan pada kinerja pelayanan untuk memuaskan pelanggannya. Bank harus selalu memantau kepuasan pelanggan atau nasabahnya agar terjalin hubungan yang memuaskan pada kondisi pasar pembeli, nasabah dapat memilih macam tawaran produk atau jasa bank, bank harus dapat memberikan kualitas pelayanan.

Perusahaan yang berorientasi pada pelayanan jasa perbankan dituntut untuk tetap mampu eksis dengan cara mendapatkan dan mempertahankan nasabah yang loyal, salah satu cara yang digunakan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga mampu melahirkan kepuasan bagi nasabah. Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen perlu dilakukan oleh suatu perusahaan agar perusahaan mengetahui sejauhmana pelayanan yang diberikannya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan memuaskan nasabah. Kepuasan nasabah secara individu sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan nasabah, oleh karena itulah pelayanan nasabah hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan.

Menurut (Koestanto, 2014. p.2) Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah mendengar suara konsumen, berarti perusahaan harus melakukan interaksi dengan konsumen dengan maksud untuk memperoleh umpan balik (*feed back*)

berupa tanggapan konsumen tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai control dan ukuran keberhasilan.

Oleh karena itu disini penulis ingin meneliti lebih lanjut lagi tentang bagaimana sebuah perusahaan Perbankan itu dalam memberikan pelayanan jasanya kepada para nasabahnya. Sehingga, dari latar belakang yang dikemukakan oleh penelitian ini akhirnya penulis mencoba untuk meneliti hal tersebut yaitu dengan mengambil topic “**Analisis Kualitas Pelayanan BANK BRI Cabang Cik Ditiro (Jl. Cik Ditiro No. 3 Terban, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, DIYogyakarta)**”

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan BANK BRI KC Cik Ditiro Yogyakarta ?
2. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa BANK BRI KC Cik Ditiro ?

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan BANK BRI KC Cik Ditiro Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan BANK BRI KC Cik Ditiro Yogyakarta.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. (Parasuraman, et al, 1988)

Kualitas jasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan untuk mengukur kepuasan pelanggan bias diukur dengan *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empaty). (Parasuraman, et al. (1988) dalam Purnama (2006:22 P.3)

Bukti langsung (*tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawai. (Parasuraman et al. dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182).

Kehandalan (*reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpati, dan dengan akurasi yang tinggi. (Parasuraman et al. dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182).

Daya tanggap (*responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. (*Parasuraman et al.* dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182)

Jaminan (*assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*) (*Parasuraman et al.* dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182).

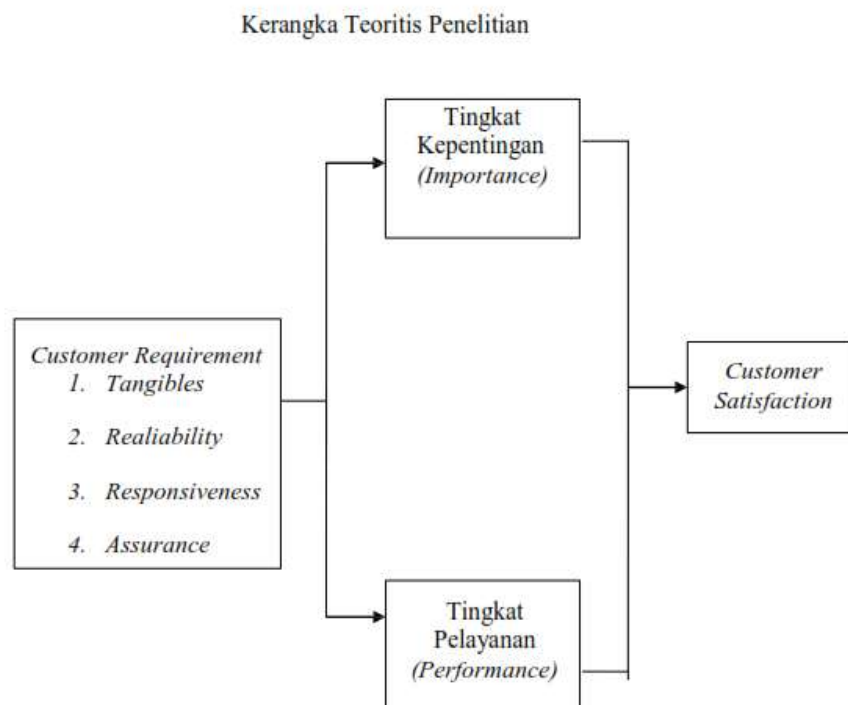
Perhatian (*empaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Setiap perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. (*Parasuraman et al.* dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182).

Model Kerangka Pemikiran

Berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian, maka dapat disusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

Gambar 2.2



Gambar : Kerangka Pemikiran

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang pernah bersinggungan dengan s. BANK BRI Cikditiro. Jumlah sampel ditentukan dengan tingkat kesalahan dalam pengujian sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$ maka $Z_{1-\frac{\alpha}{2}} = 1,96$ (dari tabel Z). Serta $\varepsilon = 0,1$ karena peneliti menginginkan tingkat kesalahan yang mungkin terjadi tidak lebih dari 10%. Maka besarnya sampel adalah

$$N = 0.25 \left(\frac{1,96}{0,1} \right)^2 = 96,04$$

Diketahui bahwa dari hasil perhitungan diatas jumlah sampel minimal 96,04, maka untuk saat ini peneliti mengambil jumlah sampel yang ada menjadi 96 responden.

Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer, Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari survei yang dilakukan oleh peneliti, dimana

survei ini dilakukan dengan membagikan kuesioner pada seluruh nasabah yang pernah bersinggungan dengan BANK BRI Cikditiro.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan dan pertanyaan yang akan digunakan bisa melalui telepon, surat ataupun tatap muka. Pertanyaan yang di ajukan pada responden harus jelas dan tidak meragukan responden (Ferdinand, 2006).

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah instrument penelitian benar-benar mampu mengukur konstruk yang digunakan. Pengujian validitas ini dilakukan dengan bantuan program software SPSS dengan membandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} (r_{x-y}) pada taraf signifikansi 5%. Nilai r_{tabel} dengan jumlah responden sebanyak 96 responden diperoleh nilai sebesar 0.196. Nilai sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Hasil uji validitas dapat dilihat dalam tabel seperti dibawah ini :

Tabel
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r_{hitung} Harapan Nasabah	r_{hitung} Persepsi Nasabah	r_{tabel}	Kesimpulan
Tangibles	1	0.996	0,748	0.196	Valid
	2	0.843	0,887		Valid
	3	0.856	0,882		Valid
	4	0,479	0,897		Valid
Reliability	1	0.842	0,919	0.196	Valid
	2	0.764	0,924		Valid

	3	0.861	0,916		Valid
	4	0.872	0,790		Valid
Responsiveness	1	0.784	0,784	0.196	Valid
	2	0.868	0,741		Valid
	3	0.856	0,761		Valid
	4	0.685	0,735		Valid
Assurance	1	0.684	0,528	0.196	Valid
	2	0.734	0,556		Valid
	3	0,846	0,824		Valid
	4	0.824	0,788		Valid
	5	0,466	0,744		Valid
Emphaty	1	0,941	0,917	0.196	Valid
	2	0.918	0,906		Valid
	3	0,920	0,843		Valid

Sumber : Data Diolah

Seperti dikemukakan diatas bahwa, bila koefisien korelasi sama dengan koefisien korelasi kritis ($r_{\text{tabel}} = 0.349$) atau lebih, maka butir instrumen dinyatakan valid. Dan hasil uji validitas tersebut ternyata koefisien korelasi semua butir instrumen pernyataan variabel penelitian dapat dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Dalam mengukur reliabilitas alat pengukuran yang digunakan adalah Teknik Alpha Cronbach. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan reliable. Jika *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari 0,6 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinyatakan tidak reliable (Ghozali, 2005).

Tabel
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alfa Harapan	Nilai Cronbach Alfa Persepsi	Kesimpulan
<i>Tangibles</i>	0.771	0,876	Reliabel
<i>Reliability</i>	0.856	0,910	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0.801	0,749	Reliabel
<i>Assurance</i>	0.759	0,732	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0.917	0,867	Reliabel

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel nilainya

lebih besar dari 0,6. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument penelitian dapat dinyatakan reabel / handal dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.. Artinya kuisioner ini memiliki hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran dalam waktu dan model atau desain yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Servqual

Metode Servqual dimaksudkan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui perbedaan (gap) harapan pelanggan dengan persepsi nasabah. Metode ini terdiri dari dua langkah utama, yaitu mendapatkan persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan pelanggan atas kualitas pelayanan. Hasil analisis servqual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel
Hasil Analisis Servqual

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap	Keterangan
Tangibles				
Lokasi Bank	3,77	4	-0,23	Negatif
Fasilitas	3,88	3,68	0,2	Positif
Peralatan modern	3,93	3,88	0,05	Positif
Informasi Bank	3,84	4,01	-0,17	Negatif
Rata-rata	3,85	3,89	-0,04	Negatif
Reliability				
Pelayanan yang sesuai janji	3,84	3,59	0,25	Positif
Pelayanan sepanjang hari	3,81	3,52	0,29	Positif
Pelayanan sejak pertama kali datang,	3,8	4,07	-0,27	Negatif
Informasi Produk	3,8	4	-0,2	Negatif
Rata-rata	3,82	3,8	0,02	Positif
Responsiveness				
Kebutuhan nasabah,	3,85	3,6	0,25	Positif
Staf Pada jam-jam kerja	3,8	3,83	-0,03	Negatif
Transaksi dengan cepat, tepat dan efisien,	3,75	3,79	-0,04	Negatif
Pengetahuan Karyawan	3,73	3,43	0,3	Positif
Rata-rata	3,78	3,66	0,12	Positif
Assurance				
Jaminan keamanan	4,18	3,75	0,43	Positif
Penyimpanan data dengan benar dan akurat,	3,78	3,55	0,23	Positif
Bebas dari kekeliruan,	3,73	3,29	0,44	Positif
Kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah,	3,76	3,28	0,48	Positif
Ketepatan tugas	3,8	3,94	-0,14	Negatif

Rata-rata	3,85	3,58	0,27	Positif
Emphaty				
Sikap ramah dan sopan	3,65	4,03	-0,38	Negatif
Kesabaran karyawan	3,64	3,9	-0,26	Negatif
Simpatik terhadap permasalahan nasabah,	3,78	3,99	-0,21	Negatif
Rata-rata	3,69	3,96	-0,27	Negatif
Rata-rata	3,80	3,78	0,02	Positif

Sumber : Data Diolah

Dari hasil analisis servqual di atas, dapat diketahui indikator-indikator kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki oleh Bank BRI. Indikator-indikator tersebut dapat diketahui dengan indikator tersebut memiliki nilai gap negative. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut :

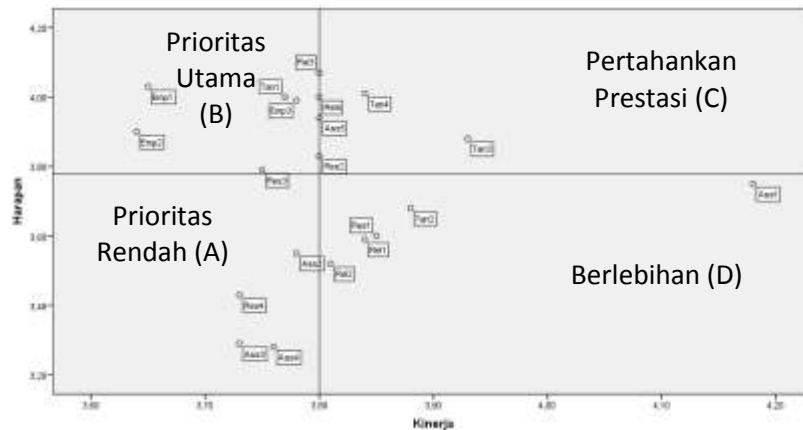
1. Indikator “Lokasi Bank BRI KC Cik Ditiro strategis dan mudah dijangkau,” dengan skor gap -0,23
2. Indikator “Informasi yang diberikan Bank BRI KC Cik Ditiro mudah dimengerti dan dipahami,” dengan skor gap -0,17
3. Indikator “Bank BRI KC Cik Ditiro melayani nasabah sejak pertama kali datang” dengan skor gap -0,27
4. Indikator “Bank BRI KC CikDitiro menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya” dengan skor gap -0,20
5. Indikator ” Staf Bank BRI KC Cik Ditiro tetap ada pada jam-jam kerja (sibuk)” dengan skor gap -0,03.
6. Indikator “Staf Bank BRI KC Cik Ditiro melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien” dengan skor gap -0,04
7. Indikator “Staf Bank BRI KC Cik Ditiro selalu menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat” dengan skor gap -0,14
8. Indikator “Staf Bank BRI KC Cik Ditiro bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi” dengan skor gap -0,38.
9. Indikator “Staf Bank BRI KC Cik Ditiro penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi” dengan skor gap -0,26.
10. Indikator “Staf Bank BRI KC Cik Ditiro bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah” dengan skor gap -0,21.

Atribut-atribut tersebut merupakan dimensi yang memiliki kekurangan paling serius dan memerlukan perhatian serius oleh bank dalam hal membuat perbaikan. Semakin besar kesenjangan, yang serius tingkat kualitas layanan dari sudut pelanggan pandang. Secara keseluruhan, nilai Gap skor lima dimensi adalah 0,02, yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh Bank BRI di atas ekspektasi pelanggan.

Diagram Kartesius

Alat analisis ini dipergunakan untuk dalam penelitian ini menggunakan Diagram Kartesius

dengan hasil yang dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:



Tabel

Titik Potong Masing-Masing Indikator Dan Titik Potong Diagram Kartesius

Kode	Atribut	Persepsi	Harapan
Tan1	Lokasi Bank BRI KC Cik Ditiro strategis dan mudah dijangkau,	3,77	4
Tan2	Bank BRI KC Cik Ditiro memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misalnya : mesin ATM drive true, ruang tunggu, tempat parkir, dll),	3,88	3,68
Tan3	Bank BRI KC Cik Ditiro menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern,	3,93	3,88
Tan4	Informasi yang diberikan Bank BRI KC Cik Ditiro mudah dimengerti dan dipahami,	3,84	4,01
Rel1	Bank BRI KC Cik Ditiro melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya,	3,84	3,59
Rel2	Bank BRI KC Cik Ditiro memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua nasabah	3,81	3,52
Rel3	Bank BRI KC Cik Ditiro melayani nasabah sejak pertama kali datang,	3,8	4,07
Rel4	Bank BRI KC CikDitiro menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya,	3,8	4
Res1	Staf Bank BRI KC Cik Ditiro mengetahui kebutuhan nasabah,	3,85	3,6
Res2	Staf Bank BRI KC Cik Ditiro tetap ada pada jam-jam kerja (sibuk),	3,8	3,83
Res3	Staf Bank BRI KC Cik Ditiro melayani	3,75	3,79

	transaksi dengan cepat, tepat dan efisien,		
Res4	Staf Bank BRI KC Cik Ditiro memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah,	3,73	3,43
Ass1	Bank BRI KC Cik Ditiro menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi,	4,18	3,75
Ass2	Bank BRI KC Cik Ditiro dapat menyimpan data dengan benar dan akurat,	3,78	3,55
Ass3	Transaksi di Bank BRI KC Cik Ditiro bebas dari kekeliruan,	3,73	3,29
Ass4	Staf Bank BRI KC Cik Ditiro dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah,	3,76	3,28
Ass5	Staf Bank BRI KC Cik Ditiro selalu menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat,	3,8	3,94
Emp1	Staf Bank BRI KC Cik Ditiro bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi,	3,65	4,03
Emp2	Staf Bank BRI KC Cik Ditiro penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi,	3,64	3,9
Emp3	Staf Bank BRI KC Cik Ditiro bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah,	3,78	3,99
	Rata-rata	3,80	3,78

Sumber : Data Diolah

Hasil dari Diagram Kartesius Secara keseluruhan, nilai servqual skor lima dimensi bernilai positif sebesar 0,02, yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan. Terlihat bahwa letak dari variabel-variabel kualitas layanan jasa terbagi dalam beberapa kuadran. Dari hasil analisis diagram kartesius, dapat diketahui posisi dari tingkat harapan pelanggan dengan kinerja kualitas layanan yang diberikan Bank BRI Cik Di Tiro. Hasil interpretasi dari posisi tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan memiliki tingkat harapan pelanggan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan yang sama-sama rendah. Atribut kualitas pelayanan pada kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh konsumen, perusahaan melaksanakannya biasa-biasa saja sehingga belum perlu memperbaiki kinerja (prioritas rendah). Indikator-indikator yang berada di dalam kuadran ini adalah Bank BRI KC Cik Ditiro dapat menyimpan data dengan benar dan akurat Transaksi di Bank BRI KC Cik Ditiro bebas dari kekeliruan Staf Bank BRI KC Cik Ditiro dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah dan Bank BRI KC CikDitiro menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya. Strategi yang hendaknya dilakukan oleh BRI adalah memberikan perhatian dan pengelolaan yang serius pada atribut yang masuk dalam kuadran in, karena ketidakpuasan pelanggan pada umumnya berawal dari atribut-atribut ini. Sikap ramah, perhatian kepada setiap pelanggan tanpa membedakan – bedakan status harus ditanamkan pada diri karyawan sehingga pelanggan akan merasa diperhatikan, dan mendapat perlakuan khusus dari karyawan.

2. Kuadran B menunjukkan menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan pelanggan yang tinggi sedangkan tingkat kinerja kualitas pelanggan dinilai rendah sehingga kepuasan konsumen rendah (prioritas utama). Indikator-Indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah Staf Bank BRI KC Cik Ditiro bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi, Staf Bank BRI KC Cik Ditiro penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi, Staf Bank BRI KC Cik Ditiro bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah dan Lokasi Bank BRI KC Cik Ditiro strategis dan mudah dijangkau dan Bank BRI KC Cik Ditiro melayani nasabah sejak pertama kali datang. Hal ini berarti bahwa konsumen memberikan penilaian kepentingan yang dirasakan tinggi dan nilai kualitas pelayanan yang tinggi. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa konsumen mempunyai kepentingan yang tinggi terhadap tingkat kinerja pelayanan di BRI namun yang dirasakan responden tidak setinggi tingkat kepentingannya dan responden merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Strategi yang hendaknya dilakukan oleh BRI Cik Di Tiro harus memprioritaskan pada peningkatan kinerja atau *performance* pada kesembilan atribut ini yaitu dengan cara meningkatkan SDM sehingga karyawan yang bekerja tidak hanya memiliki kemampuan pada bidang teknis saja tetapi karyawan juga mampu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga karyawan mampu memberikan penanganan dan mengatasi masalah-masalah yang ada. Langkah yang dilakukan misalnya dengan merekrut tenaga ahli yang telah berpengalaman sehingga akan kecil kemungkinannya terhadap kesalahan yang ada. Selain itu pihak BRI juga harus dapat memberikan pelayanan yang cepat, mengingat antrian yang panjang pada kantor pelayanan Bank BRI, sebaiknya jumlah karyawan perlu disesuaikan dengan permintaan pelanggan, sehingga pelanggan tidak perlu menunggu waktu yang cukup lama, karena hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasannya.
3. Kuadran C menunjukkan menunjukkan atribut-atribut tingkat harapan pelanggan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan yang sama-sama tinggi sehingga konsumen merasakan kepuasan. Hal ini menuntut perusahaan untuk mempertahankan posisinya (pertahankan prestasi). Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah Staf Bank BRI KC Cik Ditiro melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien, Staf Bank BRI KC Cik Ditiro memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah, Staf Bank BRI KC Cik Ditiro tetap ada pada jam-jam kerja (sibuk), Bank BRI KC Cik Ditiro menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern, Informasi yang diberikan Bank BRI KC Cik Ditiro mudah dimengerti dan dipahami. Dengan tingginya nilai tingkat harapan pelanggan dan tingginya pula nilai tingkat kinerja kualitas pelayanan maka variabel yang masuk dalam kuadran C haruslah dipertahankan akan lebih baik bila ditingkatkan hingga menyentuh nilai kepentingan konsumen.

Strategi yang hendaknya dilakukan oleh BRI harus dapat mempertahankan atribut yang masuk dalam kuadran ini yang telah dinilai oleh pelanggan sebagai pelayanan yang memuaskan. Hal ini memang telah dilakukan oleh pihak BRI, karena perusahaan perbankan sudah *go public*, sehingga perusahaan harus mengedepankan keprofesionalan karyawan, dan kecepatan karyawan dalam melayani karyawan. Selain itu pihak manajemen hendaknya menyediakan produk yang bervariasi dan ditunjang teknologi terbaru sehingga mampu memberikan hasil kerja yang optimal.

4. Kuadran D menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki harapan rendah sedangkan tingkat kinerjanya tinggi. Dalam pelaksanaan atribut ini dirasakan terlalu berlebihan padahal konsumen menganggapnya kurang penting (berlebihan). Berdasarkan analisis diagram kartesius indikator-indikator yang berada dalam kuadran ini adalah Bank BRI KC Cik Ditiro memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misalnya : mesin ATM drive true, ruang tunggu, tempat parkir, dll), Staf Bank BRI KC Cik Ditiro mengetahui kebutuhan nasabah, Staf Bank BRI KC Cik Ditiro dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah, Bank BRI KC Cik Ditiro menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi, dan Bank BRI KC Cik Ditiro memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua nasabah.

Strategi yang hendaknya dilakukan oleh perusahaan harus mempertimbangkan kembali atribut yang masuk dalam kuadran ini karena dirasakan terlalu berlebihan. Untuk itu sebaiknya kinerja yang ada pada kedua atribut diatas tidak perlu terlalu tinggi, hal ini disebabkan karena pelanggan tidak begitu mementingkan pelayanan pada atribut tersebut. Usaha peningkatan kualitas pelayanan dialihkan pada beberapa atribut yang dirasa sangat dipentingkan oleh pelanggan tetapi kinerjanya masih terasa kurang yaitu atribut-atribut yang berada pada kuadran A.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL menghasilkan nilai kinerja sebesar 3,80 dan harapan nasabah diperoleh nilai sebesar 3,78, yang berarti nilai dalam keadaan tinggi. maka dapat dinyatakan tingkat pelayanan Bank BRI KC Cik Ditiro Yogyakarta dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan tingkat kinerja sudah sesuai dengan tingkat harapan, yang berarti secara keseluruhan harapan responden akan pelayanan Bank BRI KC Cik Ditiro Yogyakarta sudah terpenuhi.
2. Berdasarkan diagram kartesius, maka dapat disimpulkan bahwa Bank BRI KC Cik Ditiro Yogyakarta hendaknya memprioritaskan variabel-variabel yang berada pada kuadran B untuk diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Saran

Berdasarkan hasil analisis, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pihak manajemen Bank BRI KC Cik Ditiro Yogyakarta sebaiknya tetap menjaga kualitas pelayanannya dari kelima dimensi tersebut atau minimal tidak mengalami penurunan terutama dalam hal pelayanan yang berhubungan dengan keinginan pelanggan dan sebaiknya pihak Bank BRI KC Cik Ditiro Yogyakarta harus dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah memberikan kepuasan bagi pelanggan terutama pada atribut yang berada dalam kuadran C.
2. Perlu segera melakukan perbaikan terutama pada kuadran B dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu dengan cara meningkatkan SDM sehingga karyawan yang bekerja tidak hanya memiliki kemampuan pada bidang teknis saja tetapi karyawan juga mampu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga karyawan mampu memberikan penanganan dan mengatasi masalah-masalah yang ada. Langkah yang dilakukan misalnya dengan merekrut tenaga ahli yang telah berpengalaman sehingga akan kecil kemungkinannya terhadap kesalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Koestanto, Tri Hari. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 3 No. 10.
- Munhurrun,et,al, (2010). Service Quality In The Public Service. *International Journal Of Management and Marketing Research* Vol. 3 No. 1.
- Lovenia , Christiana Okky A. (2012). (Skripsi) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*. Semarang: Fakultas Ekonomi UNDIP.
- Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Indonesia. (<http://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum.aspx>, diakses pada 10 oktober 2017 pada pukul 4:43 WIB).
- Triswandari, Uchik. (2011). (Skripsi) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (PERSERO) Rayon Makasar Timur*. Makasar: Fakultas Ilmu SOSPOL Hasanudin.
- Yamit, Zulian, (2001). *Manajemen Kualitas : Produk dan Jasa*. Edisi pertama, Cetakan pertama, Yogyakarta, Penerbit Ekonisia.
- Purnama, Nursya'bani, (2006). *Manajemen Kualitas : Perspektif Global*. Edisi pertama, Cetakan pertama, Yogyakarta, Penerbit Ekonisia.
- Sudirman, Dewi Yanti. (2011). (Skripsi) *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Cabang A. Yani Makasar*. Makassar: Fakultas Ekonomi Hasanudin.
- Khatimah, Husnul (jurnal), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Patimura*
- Tjiptono, Fandy, Ph.D, (2014), *Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta
- Lupiyadi, R. dan Hamdani,A. (2009), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono, (2004), *Metode Penelitian Bisnis*: Penerbit CV. Alfabeta, Bandung

Kotler, Philip, (2000), *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi dan Control*. Teremahan. Edisi kedelapan, jilid 1, Penerbit Prenhalindo, Jakarta.

Husein Umar, (2003), *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka.

Uma Sekaran, (1992), *Metodologi Penelitian Untuk Bisni*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta barat: Salemba Enpat.

Sutrisno, Hadi, *Metodologi Research*, Rineka Cipta, Yogyakarta.

Solomon, Michael R, (2012). *Consumer Behavior*. Ninth Edition. New Jersey: Pearson Education.