

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH ATAS PELAYANAN PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. CABANG PEKANBARU

Harmelina¹, Henny Indrawati², Rina Selva Johan³
Email : nanaharmelina@gmail.com, pku_henny@yahoo.com², rinaselvajohan@yahoo.com³.
No. Hp : 085385967879

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: *This study was conducted to analyze the quality level of customer satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Population of this study are customers of PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk in 2014 amounting to 25.500 and 10% of the population sample of 100 respondents. The sampling based technique incidental. Data were collected through a questionnaire while using data analysis techniques importance performance analysis (IPA). The results showed that most customers are quite satisfied with the services given PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Seen from the results of testing the level of customers satisfaction with the method importance performance analysis (IPA) there are seven attributes that go into quadrant A (top priority) which means considered important by customers but not maximum or unsatisfactory.*

Key words: *Customers Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA)*

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH ATAS PELAYANAN PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. CABANG PEKANBARU

Harmelina¹, Henny Indrawati², Rina Selva Johan³

Email : nanaharmelina@gmail.com, pku_henny@yahoo.com², rinaselvajohan@yahoo.com³.

No. Hp : 085385967879

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kualitas kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk pada tahun 2014 yang berjumlah 25.500 dan 10% dari populasi dijadikan sampel yaitu 100 responden. Pengambilan sampel berdasarkan teknik *incidental*. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran angket sedangkan teknik analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Terlihat dari hasil pengujian tingkat kepuasan nasabah dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 7 atribut yang masuk dalam kuadran A (Prioritas Utama) yang artinya dianggap penting oleh nasabah tetapi belum maksimal atau belum memuaskan.

Kata kunci : Kepuasan nasabah, *Importance Performance Analysis* (IPA)

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha sekarang ini menuntut kesiagaan bank dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu dunia perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada para nasabah dan masyarakat. Dengan pelayanan yang baik ini akan mampu memberikan kepuasan kepada para nasabah yang nantinya akan memberikan dampak yang positif pada bank sebagai mitra masyarakat yang dapat diandalkan.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memegang peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Perkembangan dan kemajuan sebuah negara tidak terlepas dari peranan bank sebagai lembaga keuangan, sehingga sektor perbankan dapat dikatakan sebagai indikator utama bagi kemajuan ekonomi suatu negara.

Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap bank untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabahnya serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul serta lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pihak bank dan pesaing lainnya.

Sebagai langkah awal dari upaya mendefinisikan tuntutan nasabah, hal yang harus diperhatikan dan tidak dapat dipisahkan adalah ketersediaan informasi yang menyangkut persepsi dan harapan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan oleh pihak bank. Untuk itulah perlu dianalisis sejauh mana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diterimanya.

Kepuasan nasabah merupakan respons nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Hartono, 2006). Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut.

Persaingan yang ketat mendorong setiap bank untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Masing-masing bank mempunyai program yang terus diperbarui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan baru yang semakin memudahkan nasabah, ada pula yang menawarkan program undian berhadiah. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik masyarakat untuk menjadi nasabah baru, juga untuk mempertahankan supaya nasabah lama tidak beralih ke bank lain.

Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu lembaga keuangan. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk berusaha memberikan yang terbaik untuk nasabah dengan pelayanan yang diberikan namun masih ada nasabah yang merasa kurang puas. Dari uraian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul **Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Pekanbaru.**

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank BNI Cabang Pekanbaru. Waktu penelitian ini direncanakan terhitung sejak proposal penelitian ini diseminarkan dilanjutkan dengan penulisan skripsi sampai ujian sarjana.

Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah pada PT. Bank BNI Cabang Pekanbaru dari tahun 2014 yang berjumlah sebanyak 25.500 orang. Cara pengambilan sampel adalah dengan teknik *incidental* dilakukan dengan cara memperoleh sampel dari sekumpulan populasi dengan tidak menggunakan perencanaan tertentu. Untuk menentukan jumlah sampel maka digunakan rumus Slovin. Berdasarkan rumus tersebut diperoleh sampel sebanyak 100 Responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket dan dokumentasi, Angket yaitu memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang dapat memberikan informasi kepada peneliti tentang pelayanan yang diberikan PT. Bank BNI Pekanbaru. Sedangkan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian seperti jumlah nasabah, latar belakang PT. Bank BNI Pekanbaru, struktur organisasi dan data lainnya yang diperlukan dalam penelitian ini.

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis *Importance Performance Analysis*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Importance Performance Analysis (IPA)

Pengukuran dengan metode analisis ini dapat mengetahui atribut mana yang masih rendah tingkat kinerjanya dan atribut pelayanan mana yang harus ditingkatkan kinerjanya. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Tingkat kepentingan nasabah dan kepuasan nasabah dapat diketahui dari hasil pengukuran kuesioner yang telah dirata-rata dan kemudian dimasukkan nilainya kedalam diagram kartesis. Secara umum rata-rata tingkat kesesuaian dari seluruh dimensi belum semuanya mencapai 100%, namun dapat dikatakan bahwa tingkat kinerja karyawan Bank BNI cukup baik. Dimana tingkat rata-rata kesesuaian terendah dari seluruh dimensi adalah sebesar 96,27% yaitu dimensi kehandalan, sedangkan rata-rata tingkat kesesuaian yang paling tinggi adalah sebesar 101,15% yaitu dimensi jaminan.

Tabel 1 Tingkat Kesesuaian Lima Dimensi Terhadap Kepentingan Dan Kinerja PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Pekanbaru

| No | Dimensi | Kesesuaian | | | | |
|----|--------------|------------|--------|--------|--------|-------|
| | | 80-100% | 70-79% | 60-69% | 50-59% | 0-49% |
| 1 | Wujud Fisik | 99.28 | - | - | - | - |
| 2 | Kehandalan | 96.27 | - | - | - | - |
| 3 | Daya Tanggap | 99.06 | - | - | - | - |
| 4 | Jaminan | 101.15 | - | - | - | - |
| 5 | Empati | 98.02 | - | - | - | - |

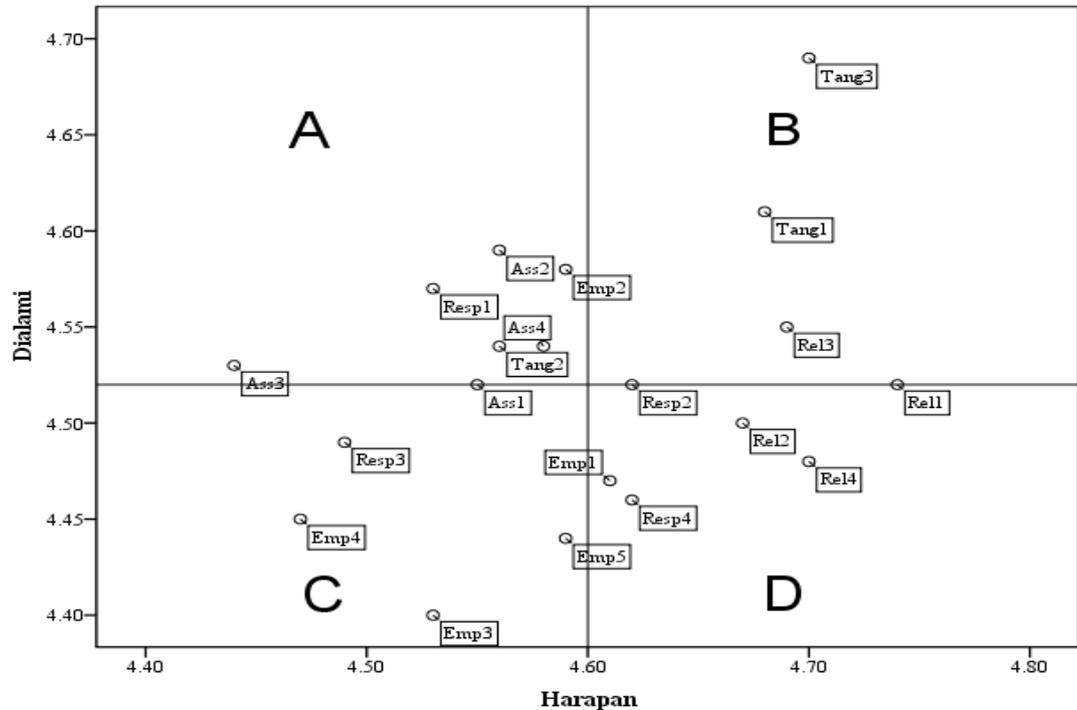
Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2015

Tabel 2 Hasil Analisis dari Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja/Pelaksanaan
Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2015

| Butir Ke | Kinerja (X) | Harapan (Y) | Tingkat Kesesuaian | X (Rata-Rata) | Y (Rata-rata) | Kuadran |
|----------|--------------|---------------|--------------------|----------------|----------------|---------|
| 1 | 461 | 468 | 98.50 | 4.61 | 4.68 | B |
| 2 | 454 | 456 | 99.56 | 4.54 | 4.56 | A |
| 3 | 469 | 470 | 99.78 | 4.69 | 4.7 | B |
| 4 | 452 | 474 | 95.35 | 4.52 | 4.74 | D |
| 5 | 455 | 467 | 97.43 | 4.55 | 4.67 | D |
| 6 | 455 | 469 | 97.01 | 4.55 | 4.69 | B |
| 7 | 448 | 470 | 95.31 | 4.48 | 4.7 | D |
| 8 | 457 | 453 | 100.88 | 4.57 | 4.53 | A |
| 9 | 452 | 462 | 97.83 | 4.52 | 4.62 | B |
| 10 | 449 | 449 | 100 | 4.49 | 4.49 | C |
| 11 | 446 | 457 | 97.59 | 4.46 | 4.57 | D |
| 12 | 452 | 455 | 99.34 | 4.52 | 4.55 | A |
| 13 | 459 | 456 | 100.65 | 4.59 | 4.56 | A |
| 14 | 469 | 444 | 105.63 | 4.69 | 4.44 | A |
| 15 | 454 | 458 | 99.12 | 4.54 | 4.58 | A |
| 16 | 447 | 461 | 96.96 | 4.47 | 4.61 | D |
| 17 | 458 | 459 | 99.78 | 4.58 | 4.59 | A |
| 18 | 440 | 453 | 97.13 | 4.4 | 4.53 | C |
| 19 | 445 | 447 | 99.55 | 4.45 | 4.47 | C |
| 20 | 444 | 459 | 96.73 | 4.44 | 4.59 | C |
| | 453.3 | 459.35 | 98.70 | 4.53 | 4.59 | |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2015

Data-data tersebut kemudian dimasukkan kedalam diagram kartesius. Adapun hasilnya sebagai berikut:



SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk cabang pekanbaru secara keseluruhan termasuk klasifikasi sangat puas. Hal ini tercermin dari hasil analisis kesesuaian antara tingkat pelaksanaan/kepuasan nasabah dengan tingkat kepentingan nasabah yang memberikan hasil sebesar 98,70%.
2. Variabel yang memberikan kepuasan kepada nasabah berada pada kuadran "A". Adapun isi kuadran A : aman melakukan transaksi dengan perusahaan, karyawan mempunyai data yang baik dalam menjawab pertanyaan nasabah, karyawan selalu baik,ramah dan sopan, karyawan memiliki kompetensi yang baik dan terpercaya, mempunyai waktu operasi yang sesuai/cocok, memberitahu prosedur,layanan dan informasi penting lainnya dengan tepat, sarana dan prasarana baik dan menarik.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian direkomendasikan:

1. Hendaknya PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Cabang Pekanbaru mampu mempertahankan ke 4 atribut yang berada pada kuadran “B” karena sudah mampu memberikan kepuasan kepada nasabah.
2. Diharapkan PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Cabang Pekanbaru lebih meningkatkan wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati agar nasabah tetap menjadi pelanggan yang memiliki brand equity yang tinggi.
3. Diharapkan PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Cabang Pekanbaru agar memberikan pelayanan yang lebih prima lagi untuk mempertahankan nasabah yang ada dan menarik perhatian untuk calon nasabah yang baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Suprojo. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik. *Jurnal Reformasi* 2(2): 96. Universitas Tribhuwana Tungadewi. Malang.
- Ali Hasan. 2009. *Marketing*. Media Pressindo. Yogyakarta
- Denis Lora. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dapur 21. *Jurnal Gema Aktualita* 1(1): 69. Universitas Pelita Harapan. Surabaya.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Bayu Media. Malang
- Husen Umar. 2005. *Teknik Sampling*. PT. Indeks. Jakarta
- Kartajaya. H. 2000. *Marketing Plus 2000 Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Kotler. P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks. Jakarta
- Lukman. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang*. Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Riau, Pekanbaru
- Purwa Udiutomo. 2011. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011. *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa* (1):3.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung

- Suharyono. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis* 15(1):3. Universitas Brawijaya. Malang.
- Supranto. J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta
- Tony Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT Indeks. Jakarta
- Vivi Ristanti. 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* 9(17):3.
- Wood, Ivonne. 2009. *Layanan Pelanggan*. Graha Ilmu. Yogyakarta