**PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN DENGAN HUBUNGAN
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK
TABUNGAN ARISAN BAROKAH DI PT. BPR UNISRITAMA
PEKANBARU**

INDAYU PRASETYA

Email : indayupresetya@gmail.com

Pembimbing : Prof. Dr. H. Sujianto, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau
Kampus bina widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Advantages from . BPR Unisritama is to provide service prima are high-quality and reliable, a strategic partner city government boost the real sector in Pekanbaru, and it gives value for the stakeholders optimum. But the phenomenon that faced by this time is promotion programs saving Arisan Barokah which is run by PT. BPR Unisritama was not enough, it can be seen from the number of customers savings account Arisan Barokah is still a little of the number of customers savings account another in rural banks Unisritama Pekanbaru,. and policies in this gift or lot less attractive to customers, in addition, brochure dissemination or lack of leaflets products. Issues of this research is how the application service strategy that will be done. BPR Unisritama in savings product Arisan Barokah and how customer satisfaction in savings product Arisan Barokah. BPR Unisritama Pekanbaru and what is the relationship between the application service strategy to increase customer satisfaction in savings product arisan barokah in. BPR Unisritama Pekanbaru. Research method uses type or research method descriptive quantitative, with technical data collection use the observation, interviews and questionnaires to respondents as many as 92 people. This Research done at PT PBR Unisritama Pekanbaru. research results , based on recapitulation result GobeScan application service strategy savings product Arisan Barokah by. BPR Unisritama Pekanbaru, customer satisfaction for respondents and customer satisfaction in savings product Arisan Barokah in. BPR Unisritama Pekanbaru, has been in accordance with desire and hope for customers. Based on tests, there is the influence of the implementation strategy most dominant service of customer satisfaction saving Arisan Barokah. PBR Unisritama Pekanbaru. For. BPR Unisritama Pekanbaru should always ask customers to convey criticism and she suggested, in order to increase the best service to customers.

Key words : Strategy Service, Customer Satisfaction, Unisritama, Pekanbaru

PENDAHULUAN

Dewasa ini dalam kegiatan pelayanan dikenal istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan. (Barata, 2004).

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Menurut Kotler (2003) kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila kinerja lebih kecil dari harapan konsumen akan merasakan tidak puas. Apabila kinerja sama dengan harapan konsumen akan merasakan puas.

Begitu juga dengan lembaga keuangan pada PT. BPR Unisritama. Pada saat ini PT. BPR Unisritama menghadapi persaingan yang ketat terutama BPR yang ada di kota Pekanbaru. Apalagi para pesaing tersebut memiliki jumlah nasabah yang lebih banyak dari pada PT. BPR Unisritama.

Keunggulan-keunggulan dari PT. BPR Unisritama ini adalah memberikan pelayanan prima yang berkualitas dan terpercaya, menjadi mitra strategis pemerintah kota Pekanbaru dalam menggerakkan sektor riil, serta memberikan nilai tambah optimum bagi stakeholder.

Namun fenomena yang dihadapi saat ini adalah strategi pelayanan tabungan Arisan Barokah yang dijalankan oleh PT. BPR Unisritama belum memadai, hal ini dapat dilihat dari tiga hal fenomena yang menjadi hambatan PT. BPR Unisritama Pekanbaru dalam pelaksanaan strategi pelayanan pada produk tabungan Arisan Barokah, yaitu :

1. Melihat jumlah nasabah tabungan Arisan Barokah masih sedikit dari jumlah nasabah tabungan lainnya yang ada di PT. BPR Unisritama Pekanbaru, hal ini menandakan masih belum terlaksananya pelaksanaan strategi pelayanan dalam hal suatu riset atau penelitian yang terkait dengan perbaikan pelayanan di PT. BPR Unisritama Pekanbaru terutama pada program tabungan Arisan Barokah. (Hasil observasi penulis tahun 2014)
2. Serta belum terlaksananya strategi periklanan produk tabungan Arisan Barokah yang tersebar secara merata di kota Pekanbaru, sehingga masyarakat tidak tahu secara jelas tentang keunggulan produk tabungan Arisan Barokah pada PT. BPR Unisritama Pekanbaru
3. Masih kurangnya penilaian nasabah terhadap produk tabungan Arisan Barokah karena kebijakan PT. BPR Unisritama Pekanbaru dalam hal pemberian hadiah atau undian kurang menarik bagi nasabah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan,

maka dapat disajikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan strategi pelayanan yang dilakukan PT. BPR Unisritama pada produk tabungan Arisan Barokah?
2. Bagaimana kepuasan nasabah pada produk tabungan Arisan Barokah PT. BPR Unisritama Pekanbaru?
3. Bagaimana hubungan penerapan strategi pelayanan dengan meningkatkan kepuasan nasabah pada produk tabungan arisan barokah di PT. BPR Unisritama Pekanbaru?

Kerangka Teoritis Konsep Strategi

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, kata strategi memiliki arti (1) Siasat perang (2) Ilmu siasat perang (3) Tempat yang baik menurut siasat perang (4) Rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Pendapat yang menunjukkan perkembangan alternative strategi secara lebih sistematis di ungkapkan Mintzberg (1991:4 dalam **Heene, 2010 : 53**); Dalam dunia bisnis, istilah strategi menunjukkan .rencana yang disatukan, luas dan terintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh perusahaan.

Pearce dan Robinson (2007:20) menyatakan strategi sebagai suatu rencana yang berskala besar dan berorientasi kepada masa depan untuk berinteraksi dengan

lingkungan persaingan guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan. Strategi adalah rencana main. Suatu perusahaan. Meskipun rencana itu tidak secara persis merinci semua pemanfaatan SDM, keuangan, dan bahan dimasa mendatang, ia memberikan kerangka untuk keputusan manajerial. Strategi mencerminkan kesadaran perusahaan mengenai bagaimana, kapan, dan dimana ia harus bersaing; melawan siapa; dan untuk maksud (*purpose*) apa.

Menurut Sule (2005:132) mendefinisikan strategi sebagai : “Rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi (*Strategy is a comprehensive plan for accomplishing an organization's*).

Konsep Strategi Pelayanan

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah : **Pasolong (2007:4)**, pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam **Ratminto (2005:2)** yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan

pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible).

Menurut Zeithaml, et, al (dalam Tjiptono, 2008 ; 91-92) merangkum sejumlah strategi yang bisa diterapkan untuk keperluan merespon kebutuhan pelanggan / nasabah, yaitu sebagai berikut:

1. Janji layanan yang tegas (*Explicit Service Promises*), meliputi :
 - a) Membuat janji dengan pelanggan.
 - b) Meminta kontak ketemu.
 - c) Menghindari perang harga.
 - d) Memformalkan janji layanan.
2. Janji layanan secara fisik (*Implicit Service Promises*), meliputi :
 - a) Mengupayakan aspek fisik layanan secara akurat.
 - b) Mengupayakan harga sesuai keinginan.
3. Stabilitas pelayanan yang diberikan (*Enduring Service Intensitas*), meliputi :
 - a) Mengadakan riset pasar untuk menentukan sumber pelayanan yang terbaik untuk pelanggan.
 - b) Memusatkan strategi periklanan dan pemasaran.
 - c) Mengadakan riset pasar untuk menentukan pelayanan kedepan.

Kepuasan Nasabah

Menurut Swan, et al (dalam Tjiptono, 2008 :163) kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan merasa sangat puas.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi harapan dan kinerja yaitu evaluasi pelanggan terhadap kinerja produk atau layanan yang sesuai atau melampaui harapan konsumen. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan mempunyai *antecedent* yaitu kualitas yang diharapkan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan.

Kepuasan pemakai jasa selalu dipengaruhi oleh interaksi antara nasabah dan karyawan yang melakukan kontak layanan (*service encounter*) yang terjadi pada saat nasabah berinteraksi dengan organisasi untuk memperoleh jasa yang dibelinya. Indikator penelitian kepuasan pemakai jasa diambil dari Spreng, Mackenzie & Olshavsky yang dikutip Fandy Tjiptono (2011:299) adalah sebagai berikut :

- a) Kesesuaian harapan jasa
- b) Persepsi kinerja jasa
- c) Penilaian konsumen

Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah dan tinjauan pustaka yang dikemukakan, maka penulis mengambil hipotesa yaitu :

- H1 : Terdapat hubungan hubungan penerapan

strategi pelayanan dengan meningkatkan kepuasan nasabah pada produk tabungan arisan barokah di PT. BPR Unisritama Pekanbaru.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif meliputi pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subyek penelitian.

Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, maka penulis melakukan penelitian pada PT. PBR Unisritama Pekanbaru.

Populasi Dan Sampel

Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah nasabah tabungan Arisan Barokah PT. PBR Unisritama Pekanbaru yang berjumlah 1.203 nasabah. Sampel dalam penelitian berjumlah 92 orang.

Analisa Data

Dalam hal ini penulis menggunakan analisis dengan menggunakan uji statistik SPSS Versi-17 untuk melihat penerapan strategi pelayanan dengan hubungan meningkatkan kepuasan nasabah pada produk tabungan arisan barokah di PT. BPR Unisritama Pekanbaru, dengan signifikan 10% yang selanjutnya akan dipergunakan dalam tabel-tabel, akan jelas terlihat fakta-fakta yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Selanjutnya akan dibandingkan dengan teori yang ada dari analisis ini dapat ditarik kesimpulan dan saran-saran.

Setelah data yang terkumpul

dan di analisis menggunakan program SPSS, maka selanjutnya dilakukan analisis menggunakan regresi linear berganda dengan rumus sebagai berikut (Riduwan dkk, 2010 : 133):

$$Y = a + bX$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Maka dapat disimpulkan, nasabah yang banyak menjadi sampel dalam penelitian di dominasi oleh para perempuan karena kebanyakan nasabah yang banyak menabung di PT. BPR Unisritama Pekanbaru adalah perempuan dari pada laki-laki. Maka, disimpulkan bahwa responden yang banyak memberikan tanggapan terhadap hasil penelitian ini adalah nasabah yang berjenis kelamin perempuan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Rata-rata nasabah yang banyak menabung di PT. PBR Unisritama Pekanbaru adalah yang tergolong masih muda, yakni berumur 41-50 tahun. Hal ini dikarenakan, responden yang menjadi nasabah PT. BPR Unisritama Pekanbaru, adalah nasabah yang sudah mengenal PT. BPR Unisritama Pekanbaru dengan baik.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Maka dapat disimpulkan berdasarkan tingkat pendidikan nasabah pada PT. BPR Unisritama Pekanbaru yang paling dominan adalah nasabah yang latar pendidikan Sarjana, maka responden dalam penelitian ini dianggap

mengerti dan memahami tujuan mengisi kuesioner penelitian ini, sehingga data yang diberikan cukup dapat di percaya.

Karakteristik Pekerjaan Responden

Maka dapat disimpulkan mayoritas responden PT. BPR Unisritama Pekanbaru adalah petani.

Penerapan Strategi Pelayanan Produk Tabungan Arisan Barokah Oleh PT. BPR Unisritama

Menurut Zeithaml, et, al (dalam Tjiptono, 2008 ; 91-92) merangkum sejumlah strategi yang bisa diterapkan untuk keperluan merespon kebutuhan pelanggan / nasabah, yaitu sebagai berikut:

Janji Layanan Yang Tegas (*Explicit Service Promises*)

Janji pelayanan yang tegas yang dimaksud dalam penelitian adalah penegasan janji yang dibuat oleh pegawai PT. BPR Unisritama Pekanbaru dengan calon nasabah atau nasabah, untuk menawarkan program yang ada di PT. BPR Unisritama Pekanbaru dengan beberapa strategi pelayanan, dalam hal ini adalah produk tabungan Arisan Barokah, untuk mengetahui tanggapan responden dengan strategi pelayanan yang dilaksanakan PT. BPR Unisritama Pekanbaru dalam hal membuat penegasan janji dengan nasabah, dapat diketahui pada tabel berikut

Membuat Janji Dengan Calon Nasabah

Dari beberapa orang yang dijumpai pegawai PT. BPR Unisritama Pekanbaru, salah seorang dari mereka bahkan lebih telah mengetahui produk yang akan di

tawarkan, salah satunya dengan proses pendekatan. Pendekatan, yaitu proses ketika pegawai berusaha untuk bertemu dengan orang-orang yang menjadi target. tujuannya adalah mempersiapkan pertemuan berikutnya dengan membuat janji temu terlebih dahulu bisa dengan telepon atau bisa dengan media-media lain.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa PT. BPR Unisritama telah melaksanakan dengan baik salah satu bentuk strategi pelayanan kepada calon nasabah yaitu janji ketemu dengan calon nasabah, namun ada beberapa responden yang menyatakan cukup memuaskan strategi pelayanan dalam hal janji ketemu dengan calon nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan strategi pelayanan oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru yaitu janji ketemu dengan calon nasabah sudah sangat baik, namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu saat menghubungi calon nasabah, perlu diperhatikan dengan baik keadaan mereka, apakah sedang dalam keadaan senang atau sebaliknya, strategi tersebut harus benar diperhatikan oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru, melihat kondisi masyarakat kota Pekanbaru yang sebagian besar mempunyai kesibukan yang cukup banyak melihat perkembangan kota Pekanbaru saat ini semakin berkembang menuju kota Metropolitan.

Meminta Kontak Ketemu

Salah satu strategi pelayanan dengan calon nasabah atau nasabah yaitu meminta kontak ketemu,

setelah sebelumnya membuat janji ketemu. Pelaksanaan strategi ini, akan memudahkan seseorang mengenal lebih dekat dengan program yang ditawarkan salah satunya tabungan Arisan Barokah.

Berdasarkan tanggapan responden dapat disimpulkan pelaksanaan strategi pelayanan yaitu meminta kontak ketemu sangat memuaskan responden maksudnya responden sangat puas dengan cara pegawai PT. BPR Unisritama Pekanbaru meminta izin untuk melakukan kontak ketemu dengan calon nasabah yang sebelumnya membuat perjanjian ketemu.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan, pelaksanaan strategi pelayanan dalam hal meminta kontak ketemu oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru menurut responden sudah sangat baik, namun perlu menanyakan situasi dan kondisi calon nasabah pada saat itu, apakah bisa ketemu atau tidak. Namun jika hal tersebut tidak dilakukan dikhawatirkan calon nasabah akan menolak untuk bertemu bahkan membatalkan untuk tidak ketemu seterusnya.

Menghindari Penawaran Harga

Setiap produk yang ditawarkan yaitu tabungan Arisan Barokah kepada calon nasabah oleh Lembaga Keuangan termasuk PT. BPR Unisritama Pekanbaru, tentunya menawarkan berbagai keunggulan-keunggulan program tersebut salah satunya keuntungan dari tabungan Arisan Barokah yaitu nasabah dapat memperoleh hasil tabungan tersebut dari undian yang dilaksanakan dalam program tabungan Arisan Barokah setiap bulan, dengan hadiah yang menarik. Namun perlu diperhatikan,

tidak ada perubahan ketentuan yang telah ditetapkan dalam program tabungan Arisan Barokah, sehingga para calon nasabah harus menerima dengan senang hati melaksanakan program tabungan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bentuk strategi pelayanan yang dilaksanakan PT. BPR Unisritama Pekanbaru dalam bentuk penawaran harga produk tabungan Arisan Barokah, sudah sangat baik disampaikan namun ada baiknya PT. BPR Unisritama Pekanbaru merubah tata cara penawaran harga dengan mengizinkan nasabah untuk menyetor uang dalam jumlah lebih dari yang ditetapkan, dimana sisa kelebihan tersebut dapat menjadi tabungan bagi nasabah dan itu menguntungkan bagi PT. BPR Unisritama Pekanbaru.

Memformalkan Janji Layanan

Sebuah janji yang dibuat adalah bentuk ikatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mendapati kesepakatan, apalagi kesepakatan tersebut dijadikan dalam bentuk yang resmi. Maka ada baiknya kesepakatan janji tersebut di tempat yang resmi sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi seseorang. Begitu juga PT. BPR Unisritama Pekanbaru dengan calon nasabah, hendaknya memformalkan (secara resmi) janji layanan yang telah disampaikan kepada calon nasabah yaitu pada saat penawaran tabungan Arisan Barokah ke PT. BPR Unisritama Pekanbaru. Sehingga calon nasabah dapat secara langsung melihat aktifitas-aktifitas yang dilaksanakan pegawai di PT. BPR Unisritama Pekanbaru secara langsung.

Berdasarkan hasil tanggapan

dan wawancara dengan responden maka dapat disimpulkan strategi pelayanan yang dilaksanakan oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru kepada nasabah yaitu memformal janji pelayanan, sehingga nasabah semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru kepada nasabah.

Janji Layanan Secara Fisik (*Implicit Service Promises*)

Pelayanan yang dilaksanakan oleh beberapa lembaga keuangan kepada nasabah, tidak sama antara satu dengan yang lainnya karena setiap lembaga keuangan mempunyai kebijakan tertentu dari memberi pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Salah satu bentuk pelayanan yang sangat diperhatikan oleh nasabah adalah bentuk layanan secara fisik atau nyata yang diberikan kepada nasabahnya, seperti bersedia menerima keluhan, saran maupun keinginan nasabah terkait dengan produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan kepada nasabah dengan janji-janji yang telah dibuat dalam produk tabungan tersebut, salah satunya produk tabungan Arisan Barokah di PT. BPR Unisritama Pekanbaru, yaitu tabungan Arisan Barokah akan diundi setiap bulan, sehingga nasabah akan mendapatkan pelayanan lainnya yaitu :

- 1) Simpanan ini dapat dijadikan jaminan kredit di PT. BPR Unisritama Pekanbaru.
- 2) Pajak hadiah ditanggung oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru
- 3) Program Arisan Barokah diikuti sertakan dalam program Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

- 4) Fasilitas proteksi asuransi jiwa kepada nasabah tabungan Arisan Barokah.

Keempat pelayanan fisik atau nyata yang dijanjikan PT. BPR Unisritama Pekanbaru kepada nasabah, adalah bentuk strategi pelayanan yang dilaksanakan oleh PT. BPR Unisritama untuk mendapatkan jumlah nasabah yang sebanyak-banyaknya.

Mengupayakan Aspek Fisik Layanan Secara Akurat

Salah satu program layanan yang diberikan oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru kepada nasabah, yaitu PT. BPR Unisritama Pekanbaru bersedia menjemput secara langsung uang setoran tabungan nasabah tanpa dikenakan biaya. Hal ini termasuk salah satu aspek fisik layanan secara akurat kepada nasabah.

Berdasarkan hasil tanggapan dan wawancara dengan responden maka dapat disimpulkan strategi pelayanan fisik pada aspek fisik pelayanan secara akurat dapat terus ditingkat oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru dengan selalu mendatangi para nasabah untuk menyetorkan uang tabungan Arisan Barokah, karena hal ini akan berdampak baik bagi kelangsungan program tabungan Arisan Barokah di PT. BPR Unisritama Pekanbaru, bahkan nasabah dengan sukarela akan mempromosikan program tabungan ini dengan teman-teman maupun keluarganya tanpa disadari oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru. Namun jika program pelayanan fisik salah satunya antar jemput uang setoran ini terkendala dilaksanakan, kemungkinan besar untuk kedepannya nasabah tidak akan

berminat lagi untuk bergabung bahkan memberitahu teman-teman atau keluarganya untuk bergabung di tabungan Arisan Barokah.

Mengupayakan Harga Sesuai Keinginan

Harga adalah sejumlah uang harus dikeluarkan seseorang untuk mendapatkan sesuatu, termasuk juga pada tabungan Arisan Barokah di PT. BPR Unisritama Pekanbaru. Salah satu bentuk harga yang ditawarkan adalah jumlah uang setoran minimal yang harus diikuti nasabah untuk menjadi nasabah tabungan Arisan Barokah yaitu sebesar Rp. 100.000,- setiap bulannya selama periode yang ditetapkan oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru.

Sedangkan harga sesuai keinginan yang dimaksud dalam penelitian ini, adalah nasabah dapat menentukan jumlah uang setoran yang ditetapkan setiap bulannya pada tabungan Arisan Barokah tanpa batasan, namun harus tetap.

Tanggapan responden tentang pelayanan upaya harga sesuai keinginan di PT. BPR Unisritama Pekanbaru sebanyak 55 orang atau 59,78% responden menyatakan sangat memuaskan dengan pelayanan harga sesuai keinginan nasabah, sedangkan sebanyak 37 orang atau 40,22% responden menyatakan memuaskan dengan pelayanan harga sesuai keinginan nasabah.

Stabilitas Pelayanan Yang Diberikan (*Enduring Service Intensitas*)

Situasi perekonomian saat ini dapat mempengaruhi pelayanan di dunia perbankan, termasuk di PT. BPR Unisritama Pekanbaru. Persaingan antar dunia perbankan

untuk mendapatkan jumlah nasabah yang terbanyak juga mempengaruhi kebijakan dalam dunia perbankan. Hanya saja kesesuaian pelayanan yang stabil dan terus meningkat tanpa mengurangi pelayanan sebelumnya merupakan dambaan para nasabah. Untuk mengantisipasi perbaikan pelayanan di PT. BPR Unisritama terutama pada pelayanan tabungan Arisan Barokah, yang merupakan tabungan nasabah seperti arisan.

Serta saat ini berkembang juga di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di kota Pekanbaru, saat ini tengah mengeluarkan produk yang hampir mirip dengan tabungan Arisan Barokah di PT. BPR Unisritama Pekanbaru. Maka ada baiknya PT. BPR Unisritama Pekanbaru mengadakan suatu riset atau penelitian yang terkait dengan perbaikan pelayanan di PT. BPR Unisritama Pekanbaru terutama pada program tabungan Arisan Barokah.

Mengadakan Riset Pasar Untuk Menentukan Sumber Pelayanan Yang Terbaik Untuk Pelanggan

Mendengar tanggapan di masyarakat tentang bentuk pelayanan diimpikan masyarakat pada dunia perbankan adalah bentuk (riset) penelitian yang sangat baik, karena setiap orang mempunyai keinginan yang berbeda pada pelayanan di dunia perbankan terutama di PT. BPR Unisritama Pekanbaru.

Berdasarkan hasil tanggapan dan wawancara responden, maka dapat disimpulkan pelayanan tabungan Arisan Barokah oleh PT. Unisritama Pekanbaru menurut sebagai responden sangat memuaskan, namun ada beberapa orang responden yang merasa khawatir dengan pelayanan

kedepannya apakah sesuai atau berubah. Oleh karena itu PT. BPR Unisritama Pekanbaru, perlu setiap saat mengadakan riset ke masyarakat tentang pelayanan yang terbaik bagi nasabah tanpa mengurangi pelayanan sebelumnya.

Memusatkan Strategi Periklanan Dan Pemasaran

Periklanan merupakan salah satu bentuk promosi dari perusahaan seperti melalui koran, pamflet dan media massa lainnya, namun dari semua hal yang diharapkan dari promosi, perlu pula dipertimbangkan apakah biaya yang dikeluarkan oleh kegiatan promosi itu dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap peningkatan penjualan dan sampai sejauh mana promosi itu dapat menarik konsumen untuk berminat terhadap produk yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil tanggapan dan wawancara dengan responden maka dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan yang dilaksanakan oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru terutama pada periklanan dan pemasaran masih kurang, maksudnya PT. BPR Unisritama Pekanbaru harus benar-benar fokus pada periklanan melalui media massa maupun elektronik, agar semua masyarakat terkhususnya masyarakat kota Pekanbaru tahu dengan baik pada program tabungan yang ditawarkan PT. BPR Unisritama Pekanbaru kepada calon nasabah.

Mengadakan Riset Pasar Untuk Menentukan Pelayanan Kedepan

Perusahaan yang pada mulanya memiliki pangsa pasar yang besar, serta daerah pemasaran yang luas, kini dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif serta tanggap

mengantisipasi pasar yang akan mereka masuki baik pada saat ini maupun pada saat yang akan datang.

Dapat digambarkan tanggapan responden tentang riset pasar yang dilaksanakan PT. BPR Unisritama Pekanbaru untuk memperbaiki pelayanan kepada nasabah kedepannya, seperti mendengar tanggapan, keinginan dan harapan masyarakat terkait dengan pelayanan bank kepada nasabah. Sebanyak 39 orang atau 42,39% responden menyatakan sangat memuaskan, sebanyak 20 orang atau 21,74% responden menyatakan memuaskan hanya 18 orang atau 19,57% responden yang menyatakan cukup memuaskan, serta sebanyak 15 orang atau 16,30% responden menyatakan kurang memuaskan dengan strategi pelayanan oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru yaitu memperbaiki pelayanan kepada nasabah kedepannya.

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden Analisis Penerapan Strategi Pelayanan Produk Tabungan Arisan Barokah oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru, diperoleh jumlah skor sebesar 3.567. Berdasarkan interval skor penelitian berada pada rentang 3477,7–4144,0, yaitu termasuk kategori sangat memuaskan. Maka dapat disimpulkan penerapan strategi pelayanan produk tabungan Arisan Barokah oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru, memberikan kepuasan bagi responden.

Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan Arisan Barokah di PT. BPR Unisritama Pekanbaru

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dengan harapannya. Seorang

nasabah, akan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi nasabah dalam waktu yang lama.

Pada industri jasa termasuk PT. BPR Unisritama Pekanbaru, kepuasan pemakai jasa selalu dipengaruhi oleh interaksi antara nasabah dan karyawan yang melakukan kontak layanan (*service encounter*) yang terjadi pada saat nasabah berinteraksi dengan organisasi untuk memperoleh jasa yang dibelinya. Indikator penelitian kepuasan pemakai jasa penulis ambil dari dari Spreng, Mackenzie & Olshavsky yang dikutip oleh Tjiptono (2011:299) adalah sebagai berikut :

Kesesuaian Harapan Jasa

Harapan nasabah merupakan keyakinan nasabah setelah memperoleh produk tabungan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau menggunakan suatu produk barang (barang atau jasa). Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan atas beberapa faktor, diantaranya pengalamannya dimasa lampau, opini teman dan kerabat, informasi dan janji-janji perusahaan, serta para pesaing.

Berdasarkan tanggapan responden dapat disimpulkan nasabah PT. BPR Unisritama Pekanbaru menaruh harapan besar terhadap pelayanan yang diberikan PT. BPR Unisritama Pekanbaru, agar kedepannya selalu lebih baik tanpa mengurangi pelayanan sebelumnya.

Persepsi Kinerja Jasa

Cara pandang seorang nasabah terhadap suatu produk yang ditawarkan atau sedang digunakan apakah produk tersebut baik atau buruk atau bermanfaat bagi nasabah tersebut.

Maka dapat disimpulkan kinerja pelayanan pegawai meliputi menerima keluhan dan masukan nasabah terkait dengan pemberian pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya.

Penilaian Nasabah

Penilaian nasabah adalah suatu pandangan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan PT. BPR Unisritama Pekanbaru terhadap janji pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya seperti menjamin keamanan uang nasabah, memberi perlindungan asuransi jiwa dan banyak lagi segala kebutuhan nasabah terhadap pelayanan PT. BPR Unisritama Pekanbaru.

Maka dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru sudah sesuai dengan harapan dan keinginan responden, sehingga responden menilai pelayanan di PT. BPR Unisritama Pekanbaru sudah sangat baik.

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden tentang kepuasan nasabah pada pelayanan produk tabungan Arisan Barokah oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru, diperoleh jumlah skor sebesar 1.271. Berdasarkan interval skor penelitian berada pada rentang 1159,3–1380,0, yaitu termasuk kategori sangat memuaskan.

Penerapan Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan Arisan Barokah di PT. BPR Unisritama Pekanbaru

Selanjutnya untuk melihat hubungan penerapan strategi pelayanan dengan meningkatkan kepuasan nasabah pada produk tabungan Arisan Barokah di PT. BPR Unisritama Pekanbaru, penulis menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan program SPSS Versi 17, berikut hasil analisa menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) Versi 17 :

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan program SPSS Versi. 17, diperoleh nilai a (*constant*) sebesar 2,828, dan nilai b (koefisien) sebesar 0,408. Sehingga diperoleh persamaan regresinya $Y = 2,828 + 0,408X = 2,828 + 0,408 (1\%) = 2,828 + 0,00408 = 2,83\%$.

Artinya jika ada penerapan strategi pelayanan sebesar 1%, maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. BPR Unisritama Pekanbaru sebesar 2,83%.

Persamaan diatas selalu membawa arti bahwa setiap perubahan variabel independen yakni penerapan strategi pelayanan berpengaruh pada variabel dependen yakni kepuasan nasabah pada PT. BPR Unisritama Pekanbaru, begitu juga sebaliknya apabila bila penerapan strategi pelayanan menurun maka kepuasan nasabah pada PT. BPR Unisritama Pekanbaru akan menurun.

Serta untuk menjawab hipotesa dalam penelitian, penulis melakukan Uji t untuk menguji variabel bebas yaitu penerapan strategi pelayanan secara *parsial*

(individu) apakah mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak signifikan dengan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah, dengan formula t hitung pada analisa regresi.

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari tabel 3.22 nilai t_{hitung} sebesar 6,336. Pada keyakinan 90%, $\alpha = 10\%$, dengan derajat kebebasan ($df = n - 2$ (jumlah sampel - 2) = 92 - 2 = 90, maka diperoleh nilai $t_{tabel} = 1,661$ (dengan rumus excel =*tin*v(0.1,90).

Berdasarkan pengujian H_1 diterima karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti ada pengaruh yang paling dominan dari penerapan strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan Arisan Barokah PT. BPR Unisritama Pekanbaru.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi, diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.301, maksudnya besarnya sumbangan X (penerapan strategi pelayanan) terhadap Y (kepuasan nasabah) sebesar 0,301. Maka dapat diketahui kontribusi penerapan strategi pelayanan nasabah terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan Arisan Barokah di PT. BPR Unisritama Pekanbaru sebesar 30,1%, sedangkan 69,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden tentang penerapan strategi pelayanan diperoleh diperoleh jumlah skor sebesar 3.567. Berdasarkan interval skor penelitian berada pada rentang 3477,7–41440,0, yaitu termasuk kategori

sangat memuaskan. Maka dapat disimpulkan penerapan strategi pelayanan produk tabungan Arisan Barokah oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru, memberikan kepuasan bagi responden.

2. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden tentang kepuasan nasabah pada pelayanan produk tabungan Arisan Barokah oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru, diperoleh jumlah skor sebesar 1.271. Berdasarkan interval skor penelitian berada pada rentang 1159,3–1380,0, yaitu termasuk kategori sangat memuaskan. Maka dapat disimpulkan kepuasan nasabah pada produk tabungan Arisan Barokah di PT. BPR Unisritama Pekanbaru, sudah sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah.
3. Berdasarkan hasil uji diperoleh ada pengaruh yang paling dominan dari penerapan strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan Arisan Barokah PT. BPR Unisritama Pekanbaru.

Saran

Dengan melihat hasil penelitian yang telah disimpulkan maka untuk lebih memaksimalkan kepuasan nasabah tabungan Arisan Barokah terhadap penerapan strategi pelayanan di PT. BPR Unisritama Pekanbaru, penulis mengharapkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagi pengelola PT. BPR Unisritama Pekanbaru diharapkan melakukan

perekrutan dan pelatihan yang baik karena akan berkontribusi pada keberhasilan organisasi untuk mencapai keberhasilan suatu program pelayanan kepada nasabah.

2. Pelayanan antar jemput uang setoran tabungan nasabah dapat meningkatkan citra perusahaan di masyarakat, maka perlu mendapat perhatian serius oleh PT. BPR Unisritama Pekanbaru, terutama petugas pelayanan untuk selalu tetap menjalankan tugasnya tersebut.
3. Bagi PT. BPR Unisritama Pekanbaru sebaiknya selalu meminta pelanggan untuk menyampaikan kritik dan sarannya, demi usaha peningkatan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne. 2001. *The Essence Of Service Marketing*. Yogyakarta : Pustaka Andi
- Anoraga, Pandji. 2004. *Manajemen Bisnis, Cetakan Ketiga*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Armstrong, Michael. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Elexmedia. Komputindo.
- Atep Adya Barata. 2004. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia.
- Ferrinadewi, Erna, 2005. *Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik*

- dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 7. No. 2 pp. 139-151.
- Moenir, H.A.S., 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hartanto Tri Juzan. 2010. *Jurnal : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Pada PD. BPR Bank Jogja)*. Program Magister Manajemen Universitas Gunadarma.
- Heene, Aime, dkk. 2010. *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Iskandar, 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial : Kuantitatif dan Kualitatif*, Jambi : Penerbit GP Pres.
- Kotler, Philip, Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- _____. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan, Edisi Milenium, Jakarta : Prenhallindo.
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard Alat Manajemen Kontemporer untuk. Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA.
- Pearce dan Robinson. 2007. *Manajemen Strategi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi.(2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.
- Riduwan, 2010, *Rumus dan Data Dalam Aplikasi Statistika Untuk Penelitian : Administrasi Pendidikan, Bisnis, Pemerintahan, Sosial, Kebijakan, Ekonomi, Hukum, Manajemen dan Kesehatan*, Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sule Erni Trisnawati, dan Kurniawan Saefullah, 2005, *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Penerbit Prenada Media.
- Suliyanto. 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan di Purwokerto*. Tesis Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, Malang
- Supranto., J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra

- Gregorius. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction, Edisi Ketiga*. Yogyakarta : Pustaka Andi.
- _____. 2008. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Pustaka Andi.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia
- Pustaka Utama.
- Widjojo, AS dan Weman Suardy. 2009. *Analisis Strategi Pelayanan Oleh Front Liner Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BANK Central Asia Tbk Capen Mayor Oking*. Jurnal Ilmiah Kesatuan Nomor 2 Volume 11, Oktober 2009.