

KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH PERBANKAN

Rachmad Hidayat

Jurusan Teknik Industri

Universitas Trunojoyo Madura

Email : rachmad_trunojoyo@yahoo.co.id

ABSTRACT

The purpose of the present research was to analyze conformity of service elements' importance according to customers and bank's performance. Sample taken was 100 customers of East Javanese banks by using accidental sampling technique. The employed analysis was one of importance and customers' performance/satisfaction. The analysis utilized Cartesian chart with four quadrants. Results indicated several aspects closely related to customers' level of satisfaction, among them being tellers' attention to customers, employees' seriousness to serving customers, waiting time in queue, availability of ATM, and interest rate offered by the bank.

Keywords: *Customers' level of satisfaction, importance and customers' satisfaction*

PENDAHULUAN

Kepuasan maupun ketidakpuasan nasabah menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat nasional, internasional, industri dan perusahaan jasa. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap bank, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing bank. Banyak nasabah yang bingung memilih bank yang tepat. Maraknya iklan perbankan yang juga mensponsori beberapa acara televisi membuat masyarakat awam bingung menabung dibank mana. Banyak masyarakat terjebak pada tingkat bunga menggiurkan, fasilitas *phone banking* (layanan informasi perbankan melalui telepon genggam), kerja sama dengan beberapa bank lain, layanan satu atap, serta layanan lain-lain yang diiming-imingi iklan dan televisi dan media cetak. Setelah terpikat oleh janji-janji tersebut, akhirnya mereka harus menyesal menjadi nasabah sebuah bank tertentu. Pada sebuah bank pemerintah beraset terbesar, misalnya, nasabah harus menunggu lebih dari setengah jam untuk menarik dana di kantor cabang yang berbeda dengan tempat nasabah tersebut membuka rekening. Meskipun mengaku sudah memberlakukan sistem perbankan *online*, teller bank tersebut tetap harus melakukan konfirmasi yang birokratis ke cabang

di tempat nasabah membuka rekening. Nasabah bank lain, yang memiliki jumlah ATM (*Automatic Teller Machine*/anjungan tunai mandiri) terbanyak diseluruh Indonesia, harus kecewa dengan layanan ATM di beberapa tempat.

Menurut Lovelock (1992:225), kualitas jasa diartikan sebagai tingkat mutu yang baik sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Pengawasan mutu dilaksanakan untuk mencapai mutu yang baik sesuai dengan keinginan konsumen. Parasuraman et.al (1996) mengemukakan ada dua faktor utama yang memengaruhi kualitas jasa, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dipersepsikan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan oleh konsumen sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Kondisi yang sangat ideal adalah jika jasa yang dirasakan oleh konsumen melebihi harapan. Di sisi lain, bila jasa yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Persepsi yang buruk akan menyebabkan nasabah tidak berminat lagi pada penyedia jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan secara konsisten.

Fitzsimmons (1994:190), Zeithaml dan Bitner (1996:123), menemukan bahwa sepuluh dimensi kualitas jasa dapat dirangkum menjadi hanya

lima dimensi pokok, yakni (1) Faktor Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. (2) Faktor Koresponsifan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggapan. (3) Faktor Keyakinan (*confidence*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. (4) Faktor Empati (*emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi nasabah. (5) Faktor Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan nasabah dan kinerjanya bagi bank. Artinya bank seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggannya/nasabahnya.

Produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen pada tingkat yang cukup. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Spreng *et al.*, (1996) menyatakan bahwa perasaan puas timbul ketika nasabah membandingkan persepsi mereka mengenai *performance* produk atau jasa dengan harapan mereka. Jadi kepuasan nasabah terbentuk setelah terjadinya persepsi terhadap nilai penawaran atau dengan kata lain tingkat kepuasan nasabah adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan nasabah terjadi jika penilaian dan produk perbankan yang digunakan minimal sama atau melebihi harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan terjadi jika hasil penilaian tersebut tidak memenuhi atau berada dibawah harapan nasabah. Kotler (1997:40) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan harapan. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara bank dengan nasabah menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas nasabah dan memberikan suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi bank (Tjiptono, 2004:24). Dari berbagai definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan nasabah mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Kualitas pelayanan sebuah bank adalah indikator subjektif yang sulit diukur. Karena standar yang berbeda, pelayanan bank-bank asing tertentu berbeda jauh dengan pelayanan di bank-bank pemerintah. Umumnya, masalah pelayanan sebuah bank terkait dengan kualitas sumber daya manusia (SDM) pada bank tersebut. Kualitas SDM ini terkait dengan profesionalitas yang merupakan faktor subjektif yang sulit diukur dan dimiliki banyak standar. Oleh karena itu, untuk menilai dan memperbandingkan bank-bank yang ada disekitar kita, kita bisa menggunakan indikator-indikator perbankan yang memiliki satu standar. Dengan indikator-indikator perbankan itu, masyarakat dapat menakar sendiri plus-minus dan kesehatan bank yang diminatinya. Selain indikator-indikator tersebut yang penting diperhatikan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan apakah sudah dilakukan sesuai dengan harapan nasabahnya dalam hal ini adalah nasabah. Pada penelitian ini masalah yang dibahas adalah sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja di Bank ditinjau dari kesenjangan antara jasa pelayanan yang dialami dengan jasa pelayanan yang diberikan ?. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui dan menganalisa sampai sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut nasabah dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Bank, (2) untuk mengetahui kepuasan dari nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga membantu kinerja Bank agar tercapai peningkatan kualitas yang baik melalui penentuan proritas yang utama.

METODE

Dalam analisis data ini digunakan metode deskriptif kualitatif. Sampel yang diambil adalah nasabah Bank sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik sampling *accidental sampling*. Dalam memilih sampel, peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tersebut ada atau kebetulan dia mengenal orang tersebut. Jenis sampel ini baik jika dimanfaatkan untuk penelitian penjajagan, yang kemudian diikuti oleh penelitian lanjutan yang sampelnya diambil secara acak (random). Variabel penelitian ini adalah persepsi dan harapan konsumen akan layanan yang diberikan Bank.

Data yang digunakan dalam penelitian merupakan data primer, yang dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner dirancang untuk mengumpulkan data persepsi dan harapan konsumen. Sesuai dengan kualitas jasa yang sudah dikembangkan Parasuraman, kuesioner untuk persepsi dan harapan konsumen dikembangkan berdasarkan lima (5) dimensi, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud fisik. Kelima dimensi dikembangkan menjadi beberapa pernyataan menggunakan skala Likert, yaitu dengan menyediakan pilihan jawaban. Pernyataan yang menanyakan persepsi nasabah disertai dengan pilihan dari sangat puas sampai tidak puas. Pernyataan yang menanyakan harapan nasabah, disertai dengan pilihan jawaban dari sangat penting sampai tidak penting.

Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan nasabah/nasabah terhadap kinerja pegawai teller di Bank, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan nasabah. Analisis ini berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya/kinerjanya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah/nasabah. Pada penelitian ini terdapat dua buah variabel yang akan diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan *tingkat kinerja bank* yang dapat memberikan kepuasan para nasabahnya, sedangkan Y merupakan *tingkat kepentingan nasabah*. (Martila dan James, 1997). Rumus yang digunakan dalam pengukuran Tingkat Kesesuaian Responden (TKR) adalah:

$$TKR = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{\sum_{i=1}^n Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

TKR = Tingkat Kesesuaian Responden (i = 1, 2, 3,.....n)

Xi = Skor penilaian kinerja bank

Yi = Skor penilaian kepentingan nasabah/nasabah

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

Keterangan:

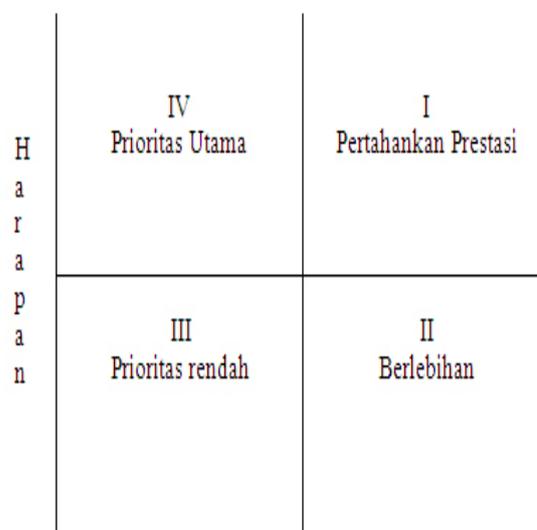
X= Skor rata-rata tingkat kepuasan

Y= Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah sampel

Diagram kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (YX,). X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan nasabah seluruh faktor atau atribut dan Y merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius (J. Supranto, 2001: 239), seperti pada gambar di bawah ini:



Gambar 1 Diagram Kartesius dalam bentuk kuadran-kuadran

Keterangan:

Kwadran I : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan pihak bank,

untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan memuaskan.

Kwadran II : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi nasabah kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Kwadran III: Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, pelaksanaannya oleh bank biasa-biasa

saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kwadran IV : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga mengecewakan/tidak puas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas Dan Reliabilitas

Tabel 1 Hasil analisis validitas dan reliabilitas

	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank	Uji Validitas		Uji Reliabilitas	
		Koefisien Korelasi	Keterangan	Koefisien Korelasi	Keterangan
A. ASPEK KETANGGAPAN PELAYANAN					
1.	Pelayanan transaksi kepada nasabah	0,477	Valid	0,723	Reliabel
2.	Kecepatan teller melakukan transaksi	0,533	Valid		
3.	Tanggapan teller kepada nasabah	0,579	Valid		
4.	Perhatian teller kepada nasabah	0,592	Valid		
5.	Kesungguhan karyawan melayani nasabah	0,259	Valid		
B. ASPEK KECEPATAN TRANSAKSI					
6.	Proses transaksi kepada nasabah	0,484	Valid	0,756	Reliabel
7.	Waktu menunggu dalam antrian	0,433	Valid		
8.	Waktu yang diperlukan seluruh transaksi	0,630	Valid		
9.	Waktu menunggu begitu sampai di loket	0,604	Valid		
10.	Kesigapan teller melayani nasabah	0,470	Valid		
C. ASPEK KEBERADAAN PELAYANAN					
11.	Sambutan karyawan kepada nasabah	0,365	Valid	0,494	Reliabel
12.	Teller memberikan senyum ramah	0,197	Tidak Valid		
13.	Waktu pertemuan dengan pegawai	0,516	Valid		
D. ASPEK PROFESIONALISME PELAYANAN					
14.	Kesungguhan teller melayani nasabah	0,567	Valid	0,746	Reliabel
15.	Teller mendengarkan permintaan nasabah	0,467	Valid		
16.	Waktu yang diperlukan Teller untuk bertransaksi	0,394	Valid		
17.	Teller tahu bagaimana menangani transaksi yang nasabah minta	0,560	Valid		
18.	Kemampuan individu teller untuk menyelesaikan persoalan nasabah tanpa minta bantuan kepada teller lain	0,495	Valid		
19.	Kemampuan teller melakukan transaksi	0,436	Valid		
E. ASPEK FASILITAS YANG DIBERIKAN OLEH BANK					

20.	Waktu menunggu di antrian ATM	0,230	Valid	0.482	Reliabel
21.	Keberadaan mesin ATM	0,211	Valid		
22.	Adanya SMS banking	0,108	Tidak Valid		
23.	Program undian berhadiah yang diadakan oleh bank	0,364	Valid		
24.	Tingkat suku bunga yang diberikan bank selama ini	0,426	Valid		

Setelah melewati dua putaran, maka keempat butir dari aspek profesionalisme pelayanan adalah Valid dan Reliabel. Selanjutnya dapat dilakukan analisis berdasarkan tingkat kesesuaian responden dari butir pertanyaan yang sudah valid dan reliabel.

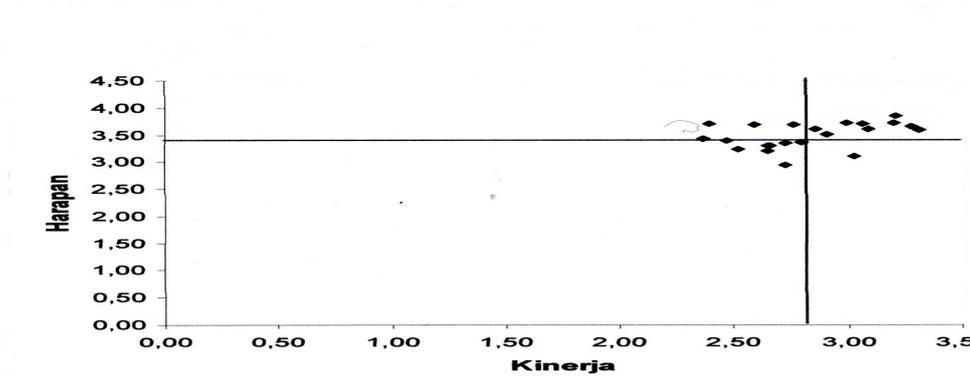
Analisis ini digunakan untuk mengetahui titik mana yang akan diperbaiki berdasarkan tingkat kesesuaian. Semakin kecil tingkat kesesuaian, maka semakin didahulukan dalam perbaikan titik tersebut.

Tabel 2. Rata-rata Dari Penilaian Kinerja dan Harapan Nasabah

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	\bar{X}	\bar{Y}	Penilaian Kesesuaian
A. ASPEK KETANGGAPAN PELAYANAN						
1.	Pelayanan transaksi kepada nasabah	321	385	3,21	3,85	83,38%
2.	Kecepatan teller melakukan transaksi	306	371	3,06	3,71	82,48%
3.	Tanggapan teller kepada nasabah	299	372	2,99	3,72	80,38%
4.	Perhatian Teller kepada nasabah	276	369	2,76	3,69	74,80%
5.	Kesungguhan semua karyawan melayani nasabah	259	369	2,59	3,69	70,19%
B. ASPEK KECEPATAN TRANSAKSI						
6.	Proses transaksi kepada nasabah	286	361	2,86	3,61	79,22%
7.	Waktu menunggu dalam antrian	247	340	2,47	3,40	72,65%
8.	Waktu yang diperlukan seluruh transaksi	273	334	2,73	3,34	81,74%
9.	Waktu menunggu begitu sampai di loket	265	329	2,65	3,29	80,55%
10.	Kesigapan teller melayani nasabah	291	351	2,91	3,51	82,91%
C. ASPEK KEBERADAAN PELAYANAN						
11.	Sambutan segenap karyawan kepada nasabah	266	330	2,66	3,30	80,61%
13.	Waktu pertemuan Saya dengan pegawai	273	294	2,73	2,94	92,86%
D. ASPEK PROFESIONALISME PELAYANAN						
14.	Kesungguhan teller melayani nasabah	328	366	3,28	3,66	89,62%
15.	Teller mendengarkan permintaan nasabah	320	372	3,20	3,72	86,02%
16.	Waktu yang diperlukan Teller untuk bertransaksi	280	337	2,80	3,37	83,09%
17.	Teller tahu bagaimana menangani suatu transaksi spesial yang nasabah minta	309	361	3,09	3,61	85,60%
18.	Kemampuan individu teller untuk menyelesaikan persoalan nasabah tanpa minta bantuan kepada teller lain	303	310	3,03	3,10	97,74%
19.	Kemampuan teller melakukan transaksi	331	359	3,31	3,59	92,20%
E. ASPEK FASILITAS YANG DIBERIKAN OLEH BANK						
20.	Waktu menunggu di antrian di ATM	265	320	2,65	3,20	82,81%
21.	Keberadaan mesin ATM	239	371	2,39	3,71	64,42%
23.	Program undian berhadiah yang diadakan oleh bank	252	323	2,52	3,23	78,02%
24.	Tingkat suku bunga yang diberikan bank selama ini	237	342	2,37	3,42	69,30%

	Rata-rata	2,83	3,48
--	-----------	------	------

Diagram Kartesius



Gambar 2 Diagram Kartesius Dari Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

PEMBAHASAN

Setelah diketahui kevalidan butir-bitir pertanyaan, maka selanjutnya dapat diketahui butir mana saja yang sebaiknya akan dilakukan perbaikan dan peningkatan berdasarkan gambar diagram kartesius seperti tabel 3.

Tabel 3 Hasil Analisis Dari Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat kinerja

Butir ke	Kinerja	Harapan	Kuadran
1	3,21	3,85	I
2	3,06	3,71	I
3	2,99	3,72	I
4	2,76	3,69	IV
5	2,59	3,69	IV
6	2,86	3,61	I
7	2,47	3,40	IV
8	2,73	3,34	III
9	2,65	3,29	III
10	2,91	3,51	I
11	2,66	3,30	III
13	2,73	2,94	III
14	3,28	3,66	I
15	3,20	3,72	I
16	2,80	3,37	III
17	3,09	3,61	I
18	3,03	3,10	I
19	3,31	3,59	I
20	2,65	3,20	III
21	2,39	3,71	IV
23	2,52	3,23	III
24	2,37	3,42	IV
Rata-rata	2,83	3,48	

Analisis Kesesuaian Harapan dan Persepsi

Analisis kesesuaian dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian terlebih dahulu, lalu menghitung nilai rata-rata harapan dan persepsi untuk masing-masing pernyataan (faktor). Faktor-faktor tersebut diperingkatkan kemudian dikelompokkan menjadi empat bagian kuadran dalam diagram kartesius, yaitu kuadran I menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan pihak bank, untuk itu wajib dipertahankan, dianggap sangat penting dan memuaskan. Kuadran II menunjukkan

faktor yang mempengaruhi nasabah kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Kuadran III menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, pelaksanaannya oleh bank biasa-biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Kuadran IV menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga mengecewakan/tidak puas.

Faktor-faktor yang terdapat pada Kuadran I merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan nasabah. Tiga faktor yang berada pada kuadran I untuk aspek ketanggapan pelayanan. Pelayanan transaksi kepada nasabah dengan tingkat kesesuaian 83,38%, yang berarti bank telah mampu memberikan pelayanan sempurna kepada nasabah dan nasabah sudah mempercayakan masalahnya kepada bank. Kecepatan teller melakukan transaksi dengan tingkat kesesuaian 82,48%, berarti kemampuan bank cepat tanggap dalam melayani transaksi dengan nasabah sudah sangat baik. Tanggapan teller kepada nasabah dengan tingkat kesesuaian 80,38%, yang berarti teller harus selalu bersikap ramah, sopan dan hormat kepada nasabah akan menimbulkan keparcayaan nasabah. Berdasarkan penempatan ini, maka ketiga faktor pada aspek ketanggapan pelayanan dapat dikatakan merupakan faktor yang dianggap penting oleh nasabah dan perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh manajemen. Kualitas layanan untuk kedua

faktor ini dengan demikian sangat penting dan tetap dipertahankan sehingga nasabah menjadi semakin puas terhadap layanan yang diberikan

Aspek kecepatan transaksi merupakan kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggapan. Faktor yang masuk pada kuadran I ini adalah proses transaksi kepada nasabah dan kesiapan teller melayani nasabah. Proses transaksi kepada nasabah dengan tingkat kesesuaian 79,22% yang berarti proses transaksi yang dilakukan secara efektif dan efisien sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Nilai rata-rata kinerja untuk faktor proses transaksi kepada nasabah adalah 2,86 serta nilai harapan 3,61 memperlihatkan bahwa terdapat sisih yang cukup jauh antara harapan tingkat layanan yang diinginkan oleh nasabah terhadap persepsi kinerja. faktor proses transaksi kepada nasabah. Tingkat kesesuaian kinerja dan harapan sudah baik, perlu dipertahankan dan ditingkatkan serta memerlukan perbaikan sehingga pada faktor proses transaksi kepada nasabah sehingga kepuasan nasabah bank akan semakin meningkat. Faktor lain pada aspek kecepatan transaksi yang berada pada kwadran I adalah kesiapan teller melayani nasabah dengan tingkat kesesuaian 82,91%. Nilai rata-rata kinerja pada faktor kesiapan teller melayani nasabah menunjukkan nilai yang masih rendah yaitu 2,91. Nasabah masih menginginkan kualitas layanan pada faktor kesiapan teller melayani nasabah ini perlu ditingkatkan sehingga mampu meningkatkan persepsi kinerja dan pada akhirnya mampu memberikan kepuasan nasabah.

Aspek profesionalisme pelayanan terdiri dari enam faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Empat faktor diantaranya berada pada kwadran I sehingga untuk aspek profesionalisme pelayanan ini, dianggap telah berhasil dilaksanakan pihak bank. Selanjutnya pihak bank harus mampu mempertahankan karena keempat faktor itu dianggap sangat penting dan memuaskan bagi nasabah. Faktor-faktor tersebut adalah kesungguhan teller melayani nasabah dengan tingkat kesesuaian 89,62%, teller mendengarkan permintaan nasabah dengan tingkat kesesuaian 86,02%, teller tahu bagaimana menangani suatu transaksi spesial yang nasabah minta dengan tingkat kesesuaian 85,60%, dan kemampuan teller melakukan transaksi dengan tingkat kesesuaian 92,20%. Keempat faktor tersebut sudah mendapatkan penilaian yang baik berdasarkan tingkat kesesuaian antara

kinerja dengan harapan. Namun jika dilihat rata-rata kinerja, faktor waktu yang diperlukan teller untuk bertransaksi menunjukkan nilai yang minim yaitu 2,80. Kondisi ini menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk sebuah proses layanan perbankan dinilai masih cukup lama oleh nasabah. Hal ini memerlukan perhatian pihak bank untuk lebih mempersingkat waktu proses layanan sehingga nasabah tidak terlalu lama bertransaksi atau menunggu terlalu lama.

Kuadran II merupakan faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh pihak bank, namun dinilai kurang penting oleh nasabah, sehingga terkesan berlebihan. Faktor tersebut adalah kemampuan individu seorang teller untuk menyelesaikan persoalan nasabah tanpa meminta bantuan kepada teller lain dengan tingkat kesesuaian 97,74%. Bank sudah mampu memberikan layanan yang terbaik pada nasabah yang dibuktikan dengan tingkat kesesuaian 97,74% dengan rata-rata kinerja yang baik yaitu 3,03. Namun nasabah menganggap faktor ini tidak terlalu penting dalam suatu proses layanan perbankan. Kemampuan individu seorang teller menyelesaikan masalah dengan cepat dan memuaskan memang sangat penting untuk aspek profesionalisme pelayanan, akan tetapi tidak diperbolehkannya meminta bantuan pada teller lain dianggap nasabah berlebihan.

Kuadran III merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh nasabah, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh pihak bank. Faktor-faktor yang berada pada kwadran III untuk aspek kecepatan transaksi adalah waktu yang diperlukan seluruh transaksi yaitu kecepatan pelayanan sangat penting waktu sangat berharga bagi nasabah. Pelayanan yang lambat dan tidak cekatan selain menandakan karyawan tidak profesional juga menunjukkan belum adanya yang kuat untuk melayani dengan tulus dan ikhlas. Pada faktor waktu yang diperlukan seluruh transaksi, nasabah memberikan penilaian tingkat kesesuaian sebesar 81,74%. Waktu menunggu begitu sampai di loket yaitu ketika nasabah begitu sampai di loket tidak memerlukan waktu yang cukup lama yang dialami oleh nasabah. Faktor waktu menunggu begitu sampai di loket diberikan penilaian tingkat kesesuaian kinerja dan harapan sebesar 80,55%. Pada kondisi ini baik pihak bank maupun nasabah menganggap faktor-faktor ini tidak terlalu penting. Bank sebenarnya sudah mampu memberikan

pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah serta mampu memuaskan nasabah, akan tetapi karena faktor-faktor tersebut dianggap tidak terlalu urgen atau penting maka pihak perbankan tidak melakukan sebagai target layanan.

Begitu juga untuk aspek keberadaan pelayanan, terdapat beberapa faktor yang pihak bank sudah melakukan proses layanan dengan baik namun dianggap tidak penting oleh nasabah. Faktor-faktor tersebut adalah sambutan segenap karyawan kepada nasabah merupakan bagaimana karyawan bank dalam memberikan sambutan kepada nasabah agar terkesan menerima dengan baik dengan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan nasabah sebesar 80,61%. Waktu pertemuan dengan pegawai merupakan pertemuan antara nasabah dengan pegawai merupakan saat-saat yang penting dan bermanfaat bagi kedua belah pihak (nasabah dengan karyawan), dengan tingkat kesesuaian 92,86%. Aspek profesionalisme pelayanan juga berada pada kwadran III yaitu faktor waktu yang diperlukan teller untuk bertransaksi merupakan teller dalam bertransaksi dengan nasabah menggunakan waktu seefektif mungkin sesuai kebutuhan nasabah. Nasabah memberikan penilaian nilai tingkat kesesuaian sebesar 83,09%. Aspek Fasilitas yang diberikan oleh bank yaitu faktor waktu menunggu di antrian di ATM dengan tingkat kesesuaian 82,81% dan faktor program undian hadiah yang diadakan oleh bank dengan tingkat kesesuaian 78,02%.

Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama atau pada Kuadran IV dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan nasabah. Aspek ketanggapan pelayanan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Faktor-faktor dari aspek ketanggapan pelayanan yang masuk dalam kwadran IV ini adalah perhatian teller kepada nasabah dan kesungguhan semua karyawan melayani nasabah. Perhatian teller kepada nasabah merupakan memberikan atau bentuk perhatian secara individu karyawan kepada nasabah. Faktor ini penting menjadi perhatian pihak bank untuk segera mendapatkan perhatian atau prioritas dalam proses layanannya. Nilai rata-rata penilaian kinerja menunjukkan nilai 2,76 dan rata-rata penilaian harapan menunjukkan nilai 3,69 serta tingkat kesesuaian dari faktor perhatian teller kepada nasabah dengan 74,80%. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa nasabah masih belum merasa terpuaskan oleh layanan yang

diberikan pihak bank atau dengan kata lain kualitas layanan yang diberikan pihak bank dianggap belum sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah. Gap yang ditunjukkan antara kinerja dengan harapan nasabah dengan nilai kesesuaian yang cukup rendah merupakan salah satu indikasi bahwa nasabah menganggap faktor perhatian teller kepada nasabah masih memerlukan perbaikan.

Faktor kesungguhan semua karyawan melayani nasabah yaitu pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara sungguh-sungguh dilakukan oleh karyawan bank. Faktor ini juga harus menjadi prioritas bagi pihak bank dalam proses layanan. Nasabah masih memberikan penilaian atau persepsi kinerja yang rendah yaitu 2,59. Kalau dibandingkan dengan nilai rata-rata penilaian harapan 3,69 dan tingkat kesesuaian hanya 70,19%, memperlihatkan bahwa nasabah kecewa atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Gap antara nilai kinerja dan nilai harapan yang cukup jauh serta nilai tingkat kesesuaian yang rendah mengindikasikan harapan nasabah agar faktor kesungguhan karyawan melayani nasabah perlu lebih ditingkatkan. Cara-cara yang sering digunakan misalnya dengan pelatihan *customer service* yang dilakukan secara berkala dan berkesinambungan. Output dari pelatihan-pelatihan tersebut diharapkan mampu memberikan nilai tambah bagi proses layanan sehingga faktor kesungguhan semua karyawan melayani nasabah bias dipersepsikan lebih baik.

Aspek kecepatan transaksi juga menjadi prioritas untuk ditingkatkan terutama pada faktor waktu menunggu dalam antrian yang merupakan waktu yang diberikan tidak terlalu lama oleh nasabah ketika menunggu dalam antrian sehingga tidak menimbulkan kebosanan oleh nasabah. Waktu menunggu dalam antrian seringkali menjadi masalah dalam suatu proses layanan bank. Hal ini disebabkan karena faktor menunggu dalam antrian berhubungan dengan kecepatan proses transaksi yang diberikan oleh pihak bank (karyawan bank). Indikator layanan yang bisa dilihat sebagai bukti rendahnya kualitas layanan adalah nilai rata-rata kinerja yang minim yaitu 2,47, sedangkan nilai rata-rata harapan cukup tinggi sebesar 3,40, dengan tingkat kesesuaian 72,65%. Indikator tersebut merekomendasikan pada pihak bank untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas layanannya sehingga nasabah merasa terpuaskan dengan apa yang telah diberikan oleh pihak bank. Beberapa cara yang bisa dilakukan oleh bank supaya waktu

menunggu dalam antrian semakin berkurang adalah menambah jumlah loket layanan, pengaturan manajemen antrian, mempercepat proses pelayanan dan sebagainya.

Aspek selanjutnya yang membutuhkan pembenahan dan prioritas utama dalam peningkatan kualitas layanan adalah aspek fasilitas yang diberikan oleh bank khususnya keberadaan mesin ATM dan tingkat suku bunga yang diberikan oleh bank. Prioritas utama adalah penyediaan mesin ATM baik dari segi jumlah atau penempatannya pada tempat-tempat atau wilayah-wilayah yang strategis. ATM sudah merupakan bagian atau gaya hidup masyarakat Indonesia sehingga keberadaannya menjadi semakin penting. Indikator yang bisa menunjukkan bahwa faktor ini mendesak atau prioritas utama untuk ditingkatkan adalah nilai rata-rata penilaian persepsi/kinerja adalah 2,39 sedangkan nilai harapannya adalah 3,71, dengan tingkat kesesuaian 64,42%. Gap yang besar antara nilai kinerja dan nilai harapan menunjukkan adanya kesenjangan yang besar antara kinerja dengan harapan nasabah. Hal ini bisa dimengerti karena penyediaan fasilitas perbankan khususnya ATM memerlukan biaya investasi yang sangat besar sehingga penyediaanya juga dilakukan secara bertahap dengan skala prioritas tertentu. Alternatif yang sering digunakan dalam penyediaan sarana khususnya ATM adalah pemanfaatan ATM bersama dimana beberapa bank menggunakan jaringan ATM bank lain. Kondisi seperti ini terjadi karena besarnya biaya investasi dan efisiensi dalam penyediaan fasilitas ATM.

Faktor lain dalam aspek fasilitas yang diberikan oleh bank adalah tingkat suku bunga yang diberikan bank. Salah satu tujuan nasabah menyimpan uangnya di bank disamping untuk keamanan juga untuk investasi. Untuk nasabah seperti ini, yang mempertimbangkan nilai investasinya, tingkat suku bunga bank menjadi pertimbangan utama. Indikator yang nampak adalah nilai rata-rata kinerja adalah 2,37 dan nilai rata-rata harapan adalah 3,42, dengan tingkat kesesuaian 69,30%. Hal memberikan isyarat bahwa bank belum mampu menyediakan bunga yang kompetitif seperti yang diinginkan nasabah. Penyediaan tingkat suku bunga yang bersaing dan kompetitif dimasa depan merupakan isu yang penting dalam persaingan bisnis perbankan di Indonesia, sehingga perbankan harus pandai-pandai mengatur strateginya khususnya strategi pelayanan kepada nasabah.

KESIMPULAN

Prioritas utama yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan nasabah dan atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah adalah: perhatian teller kepada nasabah, kesungguhan semua karyawan melayani nasabah, waktu menunggu di antrian ATM, keberadaan mesin ATM dan tingkat suku bunga yang diberikan bank selama ini. Manajemen Bank harus segera melaksanakan sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga nasabah akan semakin puas atas layanan yang diberikan bank. Perhatian teller kepada nasabah lebih ditingkatkan yang akan melakukan transaksi, mungkin menurut pandangan nasabah selama ini pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan mereka. Kesungguhan bekerja mencerminkan loyalitas yang tinggi baik kepada pimpinan atau nasabah yang notabene mereka merasa terlayani dengan rasa puas. Sehingga hal ini, hendaknya lebih diperhatikan lagi oleh pegawai teller dalam melayani nasabah. Jumlah *customer service* yang tersedia masih sedikit sebaiknya ditambah agar nasabah tidak menunggu terlalu lama untuk mengetahui informasi tentang bank tersebut dan jika ada yang berhalangan karena tidak bisa melayani nasabah sebaiknya ada penggantinya. Penambahan mesin-mesin ATM diberbagai tempat yang strategis yang mudah di jangkau oleh nasabah. Karena transaksi melalui ATM merupakan transaksi yang paling cepat, apalagi dimasa sekarang menuntut sesuatu yang serba cepat dan praktis. Penggunaan fasilitas ATM bersama juga perlu diperhitungkan. Tingkat suku bunga yang diberikan oleh pihak bank sebaiknya dengan bunga yang bersaing, sehingga hal ini bisa menarik nasabah lebih banyak lagi dan para nasabah yang sudah ada tetap loyal .

DAFTAR PUSTAKA

- Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons. 1994. **Service Management for Competitive Advantage**. New York: Mc Graw-Hill International Edition.
- Kotler, Philip. 1997. **Marketing Management, Analysis Planning, Implementation and Control**. 9st Edition. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- _____. 2003. **Marketing Management**. 11st Edition. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Lassar, Walfried M., Chris Manolis & Winsor,

- Robert D.. 2000. Service Quality Perspectives and Satisfaction in Private Banking. **The International Journal of Bank Marketing**. Vol. 18. pp. 181-211.
- Lovelock, Christopher H. (1992). **Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources**. New Jersey: Prentice Hall. Englewood Cliffs.
- Martilla, J.A. and J. C. James. 1997. **Importance-Performance Analysis**. *Journal of Marketing* 41, 77-79.
- Parasuraman, V., A. Zeithaml and L. L. Beny. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. **Journal of Marketing**. 40. pp. 31-46.
- Supranto, J. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Spreng, Richard A. Scott B. Mackenzie & Richard W. Ollhavsky. 1996. A Reexamination of Determinants of Customer Satisfaction. **Journal of Marketing**. 60. July. Pp. 15-32.
- Tjiptono, Fandi. 2004. **Pemasaran Jasa**. Malang: Bayumedia.
- Zeithaml, Valerie A., and Bitner, Mary Jo. 1996. **Services Marketing**. 1st edition New York: McGrawHill International Editions.