

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PAJAJARAN BOGOR

Megawati Syahril

Dosen Tetap Fakultas Ekonomi

Universitas Pakuan

Ryan Agustiawan

Mahasiswa Fakultas Ekonomi

Universitas Pakuan

ABSTRAK

Permasalahan yang dihadapi Bank Rakyat Indonesia dalam menjalankan bisnisnya adalah sebagaimana memiliki tata cara pelayanan teller lebih diutamakan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan serta pemupuk dana masyarakat. Kepuasan nasabah akan terwujud jika perusahaan dapat memenuhi harapan, karena hal ini mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah dimasa yang akan datang. Dalam upaya mempertahankan nasabah Bank Rakyat Indonesia. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan meningkatkan pelayanan melalui peranan teller dan CSO karena bagian tersebut yang paling sering didatangi oleh nasabah untuk melakukan transaksi. Hasil pengujian dari hasil persentase delapan belas atribut pelayanan yang ada di Bank BRI Cabang Bogor sudah baik. Hasil rata-rata tingkat kepuasan terhadap tingkat kinerja dan harapan nasabah Bank Rakyat Indonesia dari Tingkat Kesesuaian $88,07\% < \text{dari } 100\%$ Maka dari hasil perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan tealer Bank BRI belum memenuhi kepuasan nasabah. Berdasarkan asil uji *Importence Performance Analysis*, Atribut pelayanan yang berada di kuadran A dinilai oleh konsumen penting tetapi kinerja atribut pelayanan tersebut belum baik, sehingga konsumen kurang puas. Atribut Pelayanan yang berada di kuadran B atribut pelayanan ini di nilai penting dan kinerjanya di nilai bagus sehingga konsumen puas. Atribut Pelayanan yang berada di kuadran C atribut ini di nilai kurang penting oleh nasabah dan kinerjanya kurang baik sehingga konsumen kurang puas. Atribut pelayanan yang berada di kuadran D atribut pelayanan ini di nilai kurang penting oleh nasabah tetapi kinerjanya cukup baik sehingga di nilai berlebihan oleh nasabah.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

I. Pendahuluan

Dunia perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Parsaingan ini tidak dapat dihindari oleh karena itu

pihak bank harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik agar bisa menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah Bank tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan dimana salah satu pokoknya memberikan kredit dan jasa, Pada dasarnya bank merupakan tempat penyimpanan uang.

Permasalahan yang dihadapi Bank Rakyat Indonesia dalam menjalankan bisnisnya adalah sebagaimana memiliki tata cara pelayanan teller lebih diutamakan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan serta pemupuk dana masyarakat. Kepuasan nasabah akan terwujud jika perusahaan dapat memenuhi harapan, karena hal ini mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah dimasa yang akan datang. Dalam upaya mempertahankan nasabah Bank Rakyat Indonesia. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan meningkatkan pelayanan melalui peranan teller dan CSO karena bagian tersebut yang paling sering didatangi oleh nasabah untuk melakukan transaksi.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Tbk) Cabang Bogor Pajajaran merupakan salah satu kantor cabang yang ada di Bogor. Berdasarkan perkembangannya nasabah Cabang Bogor Pajajaran.

Tabel 1.1.

Jumlah nasabah di PT BRI Cabang Bogor Pajajaran

BULAN	TAHUN 2013
	TABUNGAN
FEBUARI	8150
MARET	8550
APRIL	8320
MEI	7945
JUNI	8025
JULI	8139
AGUSTUS	8096
SEPTEMBER	8325
OKTOBER	8495
NOVEMBER	8231
DESEMBER	8150
JUMLAH	90426

Sumber : (PT BRI BOGOR PAJAJARAN, 2013)

Kuaslias pelayanan sangat penting dalam dunia perbankan. Nasabah dalam hal ini akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan dengan baik atau sesuai dengan di tunjukan oleh banyaknya nasabah yang makin naik setiap tahunnya tetapi kenyataannya terjadi fluktuasi.

Ada pun tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui kualitas Pelayanan Teller Bank BRI Cabang Pajajaran Bogor; 2) Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Pajajaran Bogor; dan 3) Untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Pajajaran Bogor.

II. Metode Penelitian

Analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai penerapan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank BRI pajajaran cabang Bogor. Tingkat kesesuaian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara skor tingkat kinerja atau pelaksana dengan skor tingkat kepentingan atau harapan nasabah. Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

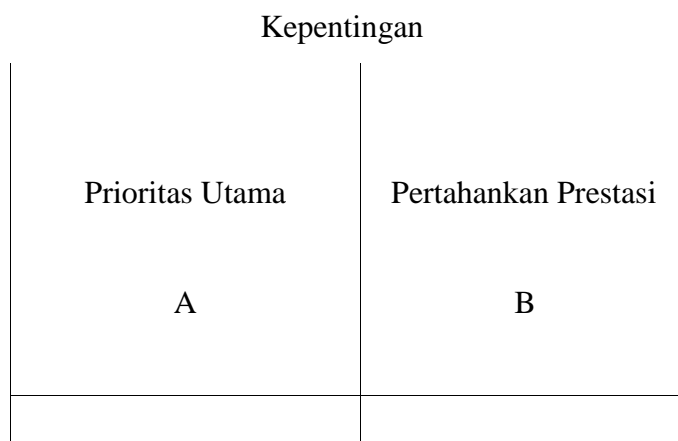
Keterangan:

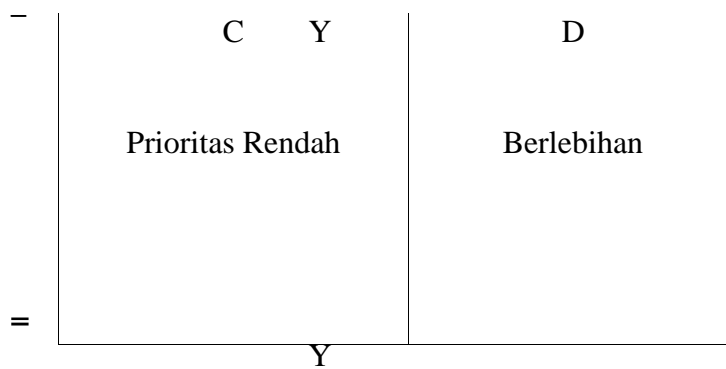
Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Total penilaian kinerja perusahaan

Yi = Total penilaian kepentingan nasabah

1. Diagram kartesius





= -
X
X Pelaksanaan
(Kinerja/Kepuasan)

Gambar 3.1.
Importance Performance Matrix (Diagram Kartesius)

Keterangan :

- a. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan/tidak puas.
- b. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- c. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Analisis Persepsi *Tangible*

Tabel 4.1.
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Penampialn fisik kantor pelayanan

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	3	0.8%
2	Tidak Puas	7	1.8%
3	Kurang Puas	66	16.5%
4	puas	302	75.5%
5	Sangat Puas	22	5.5%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2014.

Tabel 4.2.
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Fasilitas tempat parkir kendaraan

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	3	0.8%
2	Tidak Puas	22	5.5%
3	Kurang Puas	22	5.5%
4	puas	344	86.0%
5	Sangat Puas	9	2.3%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2012.

Tabel 4.3.
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Kebersihan kantor pelayanan secara umum

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	5	1.3%
2	Tidak Puas	30	7.5%
3	Kurang Puas	10	2.5%
4	puas	215	53.8%
5	Sangat Puas	140	35.0%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2012.

Tabel 4.4.
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Kenyamanan ruang pelayanan

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	2	0.5%
2	Tidak Puas	20	5.0%
3	Kurang Puas	49	12.3%
4	puas	319	79.8%
5	Sangat Puas	10	2.5%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2012.

Tabel 4.5.
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Kerapihan dan kebersihan teller dalam berpakaian

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	1	0.3%
2	Tidak Puas	25	6.3%
3	Kurang Puas	35	8.8%
4	puas	140	35.0%
5	Sangat Puas	199	49.8%
	Total	400	100.0%

(sumber: data olahan hasil kuesioner, 2014).

Tabel 4.6.
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Kemudahan memperoleh informasi dari teller

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	1	0.3%
2	Tidak Puas	21	5.3%
3	Kurang Puas	33	8.3%
4	puas	336	84.0%
5	Sangat Puas	9	2.3%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2014.

Tabel 4.7.
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Kemudahan penarikan dana oleh nasabah
melalui teller

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	3	0.8%
2	Tidak Puas	13	3.3%
3	Kurang Puas	13	3.3%
4	puas	311	77.8%
5	Sangat Puas	60	15.0%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2014.

Tabel 4.8.

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Ketelitian teller dalam melakukan setiap transaksi

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	1	0.3%
2	Tidak Puas	21	5.3%
3	Kurang Puas	9	2.3%
4	puas	215	53.8%
5	Sangat Puas	154	38.5%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2014.

Tabel 4.9.

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Kecepatan teller dalam melayani transaksi nasabah

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	3	0.8%
2	Tidak Puas	20	5.0%
3	Kurang Puas	32	8.0%
4	puas	237	59.3%
5	Sangat Puas	108	27.0%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2014.

Tabel 4.10

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Teller cepat tanggap terhadap masalah yang
di sampaikan nasabah

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	8	2.0%
2	Tidak Puas	19	4.8%
3	Kurang Puas	34	8.5%
4	puas	300	75.0%

5	Sangat Puas	39	9.8%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2014.

Tabel 4.11.
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Jumlah counter teller yang di sediakan
untuk melayani nasabah

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	4	1.0%
2	Tidak Puas	16	4.0%
3	Kurang Puas	20	5.0%
4	puas	350	87.5%
5	Sangat Puas	10	2.5%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2014.

Tabel 4.12
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Keterampilan teller dalam memasukan
data nasabah dengan benar

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	1	0.3%
2	Tidak Puas	23	5.8%
3	Kurang Puas	15	3.8%
4	puas	270	67.5%
5	Sangat Puas	91	22.8%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2014.

Tabel 4.13
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Keterampilan teller dalam menghitung
dana yang masuk atau keluar

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	6	1.5%
2	Tidak Puas	18	4.5%
3	Kurang Puas	78	19.5%
4	puas	286	71.5%
5	Sangat Puas	12	3.0%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2014

Tabel 4.14

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Pemberian solusi atas suatu permasalahan
secara terinci sehingga nasabah paham

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	4	1.0%
2	Tidak Puas	15	3.8%
3	Kurang Puas	86	21.5%
4	puas	217	54.3%
5	Sangat Puas	78	19.5%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2014

Tabel 4.15

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Teller yang kopeten dalam menghadapi nasabah

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	3	0.8%
2	Tidak Puas	13	3.3%
3	Kurang Puas	45	11.3%
4	puas	324	81.0%
5	Sangat Puas	15	3.8%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2014

Tabel 4.16.

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Keramaha teller terhadap nasabah dalam
melaksanakan tugasnya

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	3	0.8%
2	Tidak Puas	7	1.8%
3	Kurang Puas	14	3.5%
4	puas	307	76.8%
5	Sangat Puas	69	17.3%
	Total	400	100.0%

Sumber: Data olahan hasil kuesioner, 2014

Tabel 4.17.

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Teller memberikan perhatian kepada individu kepada masing masing nasabah

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	5	1.3%
2	Tidak Puas	15	3.8%
3	Kurang Puas	7	1.8%
4	puas	300	75.0%
5	Sangat Puas	73	18.3%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2014

Tabel 4.18.

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kemampuan teller berkomunikasi dengan nasabah

Skor	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0%
2	Tidak Puas	3	0.8%
3	Kurang Puas	46	11.5%
4	puas	281	70.3%
5	Sangat Puas	70	17.5%
	Total	400	100.0%

Sumber: data olahan hasil kuesioner, 2014

Jadi, dari hasil persentase delapan belas atribut pelayanan yang ada di Bank BRI Cabang Bogor, penulis mengambil kesimpulan bahwa dari setiap atribut pelayanan dapat dinyatakan sudah baik karena dari setiap atribut responden menyatakan puas dengan pelayanan yang di berikan teller Bank BRI Cabang Bogor.

3.2. Analisis Tingkat Kepuasan

1. Analisis Kepuasan Pelanggan

Atribut-atribut yang dilibatkan dalam penelitian ini, berdasarkan variabelnya masing-masing adalah sebagai berikut:

a. *Tangibles*

Penampilan fisik kantor pelayanan, Fasilitas tempat parkir kendaraan, Kebersihan kantor pelayanan secara umum, Kenyamanan ruang pelayanan, Kerapihan dan kebersihan teller dalam berpakaian

b. *Reliability*

Kemudahan memperoleh informasi dari teller, Kemudahan penarikan dana oleh nasabah melalui teller, Ketelitian teller dalam melakukan setiap transaksi, Kecepatan teller dalam melayani transaksi nasabah

c. *Responsiveness*

Teller cepat tanggap terhadap masalah yang di sampaikan nasabah, Jumlah counter teller yang di sediakan untuk melayani nasabah

d. *Assurance*

Keterampilan teller dalam memasukan data nasabah dengan benar, Keterampilan teller dalam menghitung dana yang masuk atau keluar, Pemberian solusi atas suatu permasalahan secara terinci sehingga nasabah paham, Teller yang kopeten dalam menghadapi nasabah

e. *Empathy*

Keramahan teller terhadap nasabah dalam melaksanakan tugasnya, Teller memberikan perhatian kepada indifidu kepada masing masing nasabah, Kemampuan teller berkomunikasi dengan nasabah

Delapan belas atribut dalam variabel kualitas pelayanan di atas setelah diimplikasikan dalam instrumen penelitian yang menunjukkan hasil tanggapan responden yang merupakan persepsi kepuasan dan harapan mereka. Selanjutnya hasil tanggapan responden yang terkumpul dianalisis menurut analisis tingkat kesesuaian yang telah dijelaskan pada Bab III. Hasil analisis disajikan sebagai berikut.

Analisis Kualitas Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pajajaran Bogor

No	Atribut	Tingkat Harapan						Tingkat Kinerja						KESESUAIAN	
		STP	TP	KP	P	SP	TOTAL	STP	TP	KP	P	SP	TOTAL	KP	
	Frekuensi										14				
		3	7	66	302	22		34	113	78	9	26			
1	Penampialn fisik kantor pelayanan	3	14	198	1208	110	1533	34	226	234	59	6	130	1220	79.58%
	Frekuensi										16				
		3	22	22	344	9		13	97	85	3	42			
2	Fasilitas tempat parkir kendaraan	3	44	66	1376	45	1534	13	194	255	65	2	210	1324	86.31%
	Frekuensi										19				
		5	30	10	215	140		1	37	51	4	117			
3	Kebersihan kantor pelayanan secara umum	5	60	30	860	700	1655	1	74	153	77	6	585	1589	96.01%
	Frekuensi										16				
		2	20	49	319	10		5	49	115	2	69			
4	Kenyamanan ruang pelayanan	2	40	147	1276	50	1515	5	98	345	64	8	345	1441	95.12%
	Frekuensi										18				
		1	25	35	140	199		4	74	82	1	59			
5	Kerapihan dan kebersihan teller dalam berpakaian	1	50	105	560	995	1711	4	148	246	72	4	295	1417	82.82%
	Frekuensi										19				
		1	21	33	336	9		0	33	68	1	108			

Analisis Kualitas Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pajajaran Bogor

6	Kemudahan memperoleh informasi dari teller	1	42	99	1344	45	1531	0	66	204	76	4	540	1574	102.81%
	Frekuensi	3	13	13	311	60		12	62	87	21	5	24		
7	Kemudahan penarikan dana oleh nasabah melalui teller	3	26	39	1244	300	1612	12	124	261	86	0	120	1377	85.42%
	Frekuensi	1	21	9	215	154		25	56	108	18	7	24		
8	Ketelitian teller dalam melakukan setiap transaksi	1	42	27	860	770	1700	25	112	324	74	8	120	1329	78.18%
	Frekuensi	3	20	32	237	108		18	87	112	16	4	19		
9	Kecepatan teller dalam melayani transaksi nasabah	3	40	96	948	540	1627	18	174	336	65	6	95	1279	78.61%
	Frekuensi	8	19	34	300	39		16	37	89	22	4	34		
10	Teller cepat tanggap terhadap masalah yang di sampaikan nasabah	8	38	102	1200	195	1543	16	74	267	89	6	170	1423	92.22%
	Frekuensi	4	16	20	350	10		17	110	70	16	9	34		
11	Jumlah counter teller yang di sediakan untuk melayani	4	32	60	1400	50	1546	17	220	210	67	6	170	1293	83.64%

	nasabah														
	Frekuensi	1	23	15	270	91		3	101	56	20		34		
12	Keterampilan teller dalam memasukan data nasabah dengan benar	1	46	45	1080	455	1627	3	202	168	82		170	1367	84.02%
	Frekuensi	6	18	78	286	12		6	92	127	13		38		
13	Keterampilan teller dalam menghitung dana yang masuk atau keluar	6	36	234	1144	60	1480	6	184	381	54		190	1309	88.45%
	Frekuensi	4	15	86	217	78		14	71	139	13		41		
14	Pemberian solusi atas suatu permasalahan secara terinci sehingga nasabah paham	4	30	258	868	390	1550	14	142	417	54		205	1318	85.03%
	Frekuensi	3	13	45	324	15		0	39	120	21		29		
15	Teller yang kopeten dalam menghadapi nasabah	3	26	135	1296	75	1535	0	78	360	84		145	1431	93.22%
	Frekuensi	3	7	14	307	69		7	20	85	20		86		

16	Keramaha teller terhadap nasabah dalam melaksanakan tugasnya	3	14	42	1228	345	1632	7	40	255	80	8	430	1540	94.36%
	Frekuensi	5	15	7	300	73		7	23	64	20	1	105		
17	Teller memberikan perhatian kepada indifidu kepada masing masing nasabah	5	30	21	1200	365	1621	7	46	192	80	4	525	1574	97.10%
	Frekuensi	0	3	46	281	70		18	76	98	14	6	62		
18	Kemampuan teller berkomunikasi dengan nasabah	0	6	138	1124	350	1618	18	152	294	58	4	310	1358	83.93%
	TOTAL	0.0%	0.4%	8.5%	69.5%	21.6%	100.0%	1.3%	11.2%	21.6%	43.0%	0%	22.8%	100.0%	

Tabel 4.22

Penilaian Kepuasan Pada Tingkat kinerja Dan Tingkat Harapan

Terhadap variabel persepsi *tangible*, tingkat kesesuaian tertinggi dicapai untuk atribut Kebersihan kantor pelayanan secara umum (96,01%), diikuti atribut Penampialn fisik kantor pelayanan (79.58%), Fasilitas tempat parkir kendaraan, (86.31%), Kenyamanan ruang pelayanan, (95.12%) Kerapihan dan kebersihan teller dalam berpakaian (82.82) Dari Kelima hasil tingkat kesesuaian tersebut masih di bawah 100% sehingga disimpulkan bahwa untuk pelayanan *tangible* Bank BRI belum memenuhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya dari atribut variabel *reliability*, tingkat kesesuaian tertinggi sebesar (102.81%) Kemudahan memperoleh informasi dari teller (85.42%), Kemudahan penarikan dana oleh nasahan melalui teller (78.18%) Ketelitian teller dalam melakukan setiap transaksi, (78.61) Kecepatan teller dalam melayani transaksi nasabah. Sedangkan atribut lainnya dengan tingkat kesesuaian di bawah 100% mengartikan bahwa ketiga atribut tersebut belum memenuhi kepuasan konsumen.

Dari atribut pelayanan *responsiveness*, semuanya menunjukkan tingkat kesesuaian yang belum memenuhi kepuasan konsumen. Urutan tertinggi adalah atribut Teller cepat tanggap terhadap masalah yang di sampaikan nasabah (92.22), Jumlah counter teller yang di sediakan untuk melayani nasabah (83.64)

Dari atribut Terhadap variabel kualitas pelayanan *assurance*, tingkat kesesuaian tertinggi dicapai untuk atribut Teller yang kopeten dalam menghadapi nasabah (93.22%) Keterampilan teller dalam memasukan data nasabah dengan benar (84.02), Keterampilan teller dalam menghitung dana yang masuk atau keluar (88.45) Pemberian solusi atas suatu permasalahan secara terinci sehingga nasabah paham,(85.03) Dengan tingkat kesesuaian di bawah 100%, mengartikan bahwa keempat atribut *assurance* tersebut belum memenuhi kepuasan konsumen.

Dari dua atribut pelayanan *empathy*, semuanya menunjukkan tingkat kesesuaian yang belum memenuhi kepuasan konsumen. Urutan tertinggi adalah atribut Teller memberikan perhatian kepada indifidu kepada masing masing nasabah (97.10%) Keramaha teller terhadap nasabah dalam melaksanakan tugasnya (94.36%), Kemampuan teller berkomunikasi dengan nasabah (83.93%).

Secara umum berdasarkan kelima variabel kualitas pelayanan, nilai tingkat kesesuaian dari seluruh hasil rata- rata tingkat kepuasan terhadp tingkat kinerja dan harapan nasabah Bank Rakyat Indonesia

$$\text{Tingkat Kesesuaian} = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat Kesesuaian} = \frac{62.91}{71.43} \times 100\% = 88,07\%$$

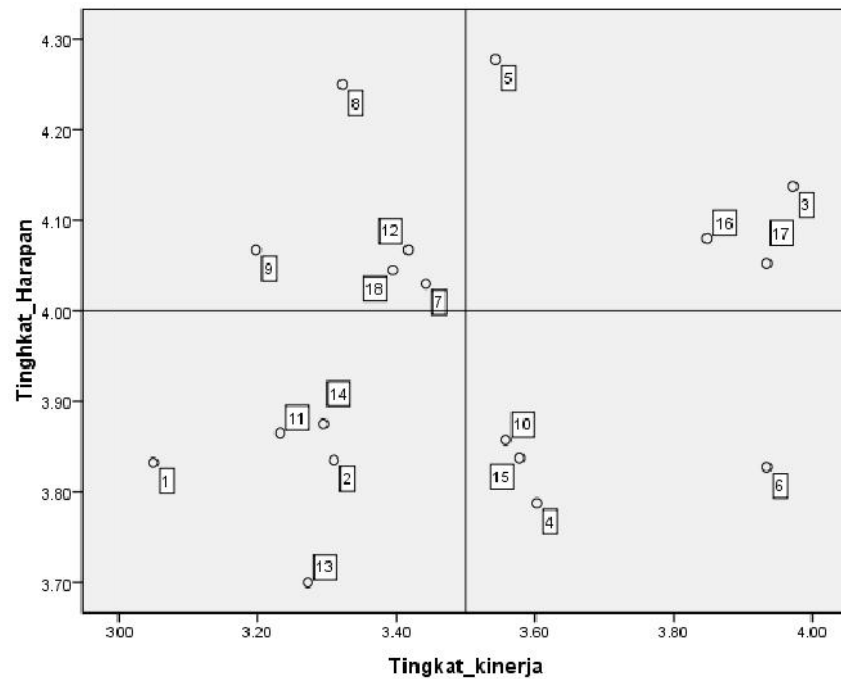
Maka dari hasil perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan teller Bank BRI belum memenuhi kepuasan nasabah. Kelima hasil tingkat kesesuaian variabel kualitas pelayanan ini mengindikasikan diperlukannya perbaikan pelayanan Bank BRI guna memenuhi harapan nasabahnya, sehingga pada akhirnya tercapai kepuasan konsumen.

3.3. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan

Dari hasil analisis tingkat kesesuaian, secara keseluruhan kinerja perusahaan belum memenuhi harapan nasabah atau belum memenuhi kepuasan pelanggan, hal ini dapat kita lihat pada tingkat kesesuaian yaitu $88,07\% < 100\%$.

Berdasarkan tabel 4.21 Tingkat kinerja dan Tingkat Harapan rata-rata dapat di buat diagram cartesius sebagai berikut :

Gambar 4.2



Strategi dibuat berdasarkan posisi masing-masing Indikator dalam kuadran, untuk penjelasannya dapat dilihat sebagai berikut:

A. Kuadran A

Indikator pelayanan yang dianggap sangat penting pelaksanaannya oleh konsumen tetapi masih menunjukkan kinerja yang belum memenuhi kepuasan konsumen. Sehingga semua indikator yang berada di kuadran ini perlu ditingkatkan, yaitu :

1. Kemudahan penarikan dana oleh nasabah melalui teller
2. Ketelitian teller dalam melakukan setiap transaksi
3. Kecepatan teller dalam melayani transaksi nasabah
4. Keterampilan teller dalam memasukan data nasabah dengan benar
5. Kemampuan teller berkomunikasi dengan nasabah

B. Kuadran B

Indikator yang menunjukkan bahwa unsur pelayanan yang dianggap penting telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Artinya kinerja perusahaan yang tinggi telah memenuhi harapan kepuasan konsumen sehingga semua indikator dalam kuadran ini harus dipertahankan, mencakup

1. Kebersihan kantor pelayanan secara umum
2. Kerapihan dan kebersihan teller dalam berpakaian
3. Keramahan teller terhadap nasabah dalam melaksanakan tugasnya
4. Teller memberikan perhatian kepada individu kepada masing masing nasabah

C. Kuadran C

Indikator yang terletak pada kuadran ini menunjukkan tingkat kinerja dan harapan yang relatif rendah. Dan ini perlu diperhatikan dan dikelola dengan serius, karena ketidakpuasan pelanggan pada umumnya berawal dari indikator-indikator ini.

1. Penampilan fisik kantor pelayanan
2. Fasilitas tempat parkir kendaraan
3. Jumlah counter teller yang di sediakan untuk melayani nasabah
4. Keterampilan teller dalam menghitung dana yang masuk atau keluar
5. Pemberian solusi atas suatu permasalahan secara terinci sehingga nasabah paham

D. Kuadran D

Kinerja yang menurut pelanggan sangat baik, tetapi Indikator ini memiliki tingkat harapan yang tidak begitu penting. Jadi perlu dipertimbangkan kembali karena dirasakan terlalu berlebihan.

1. Kenyamanan ruang pelayanan
2. Kemudahan memperoleh informasi dari teller
3. Teller cepat tanggap terhadap masalah yang di sampaikan nasabah
4. Teller yang kompeten dalam menghadapi nasabah

Berdasarkan asil uji *Importence Performance Analysis*, Atribut pelayanan yang berada di kuadran A dinilai oleh konsumen penting tetapi kinerja atribut pelayanan tersebut belum baik, sehingga konsume kurang puas. Atribut Pelayanan yang berada di kuadran B atribut pelayanan ini di nilai penting dan kinerjanya di nilai bagus sehingga onsumen puas. Atribut Pelayanan yang berada di kuadran C atribut ini di nilai kurang penting oleh nasabah dan kinerjanya kurang baik sehinga konsumen kurang puas. Atribut pelayanan yang berada di kuadran D atribut pelayanan ini di nilai kurang penting oleh nasah tetapi kinerjanya cukup baik sehingga di nilai berlebihan oleh nasabah.

IV. Kesimpulan

1. Dari hasil persentase delapan belas atribut pelayanan yang ada di Bank BRI Cabang Bogor saya mengaambil kesimpulan bahwa dari setiap atribut pelayanan dapat dinyatakan sudah baik karena dari setiap atribut responden menyatakan puas dengan pelayanan yang di berikan teller Bank BRI Cabang bogor
2. Secara umum berdasarkan kelima variabel kualitas pelayanan, nilai tingkat kesesuaian dari seluruh hasil rata- rata tingkat kepuasan terhadap tingkat kinerja dan harapan nasabah Bank Rakyat Indonesia dari Tingkat Kesesuaian $88,07\% < \text{dari } 100\%$ Maka dari hasil perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan teller Bank BRI belum memenuhi kepuasan nasabah. Kelima hasil tingkat kesesuaian variabel kualitas pelayanan ini mengindikasikan diperlukannya perbaikan pelayanan Bank BRI guna memenuhi harapan nasabahnya, sehingga pada akhirnya tercapai kepuasan konsumen.

3. Secara keseluruhan nasabah puas dengan pelayanan Bank BRI Pajajaran Cabang Bogor, Berdasarkan asil uji *Importence Performance Analysis*, Atribut pelayanan , Kemudahan penarikan dana oleh nasahan melalui teller, Ketelitian teller dalam melakukan setiap transaksi, Kecepatan teller dalam melayani transaksi nasabah, Keterampilan teller dalam memasukan data nasabah dengan benar, Kemampuan teller berkomunikasi dengan nasabah dinilai oleh konsumen penting tetapi kinerja atribut pelayanan tersebut belum baik, sehingga konsume kurang puas. Atribut yang meliputi Kebersihan kantor pelayanan secara umum , Kerapihan dan kebersihan teller dalam berpakaian, Keramaha teller terhadap nasabah dalam melaksanakan tugasnya , Teller memberikan perhatian kepada indifidu kepada masing masing nasabah atribut pelayanan ini di nilai penting dan kinerjanya di nilai bagus sehingga onsumen puas. Atribut meliputi Penampialn fisik kantor pelayanan, Fasilitas tempat parkir kendaraan , Jumlah counter teller yang di sediakan untuk melayani nasabah, Keterampilan teller dalam menghitung dana yang masuk atau keluar, Pemberian solusi atas suatu permasalahan secara terinci sehingga nasabah paham atribut ini di nilai kurang penting oleh nasabah dan kinerjanya kurang baik sehinga konsumen kurang puas. Atribut yang meliputi Kenyamanan ruang pelayanan, Kemudaan memperoleh informasi dari teller, Teller cepat tanggap terhadap masalah yang di sampaikan nasabah, Teller yang kopeten dalam menghadapi nasabah atribut pelayanan ini di nilai kurang penting oleh nasah tetapi kinerjanya cukup baik sehingga di nilai berlebihan oleh nasabah.

V. Daftar Pustaka

- Ariani Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu, Yoyakarta.
- Arman Hakim Nasution, Indung Sudarso, dan Lantip Tri Sunarno. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.

- Buchari Alma. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. cetakan ke-5. Alfabeta, Bandung.
- Buchari Alma. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Byod, Mullins, Walker, and Larecche. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Eva Z. Yusuf dan Lesley Williams. 2007. *Manajemen Pemasaran: Studi kasus Indonesia*. Alih bahasa: Abdul Rosyid, PPM. Jakarta.
- Fajar Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Strategi Pemasara*. Edisi Pertama. Andi Ofset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi pemasaran*. Edisi 3. Andi, Yogyakarta.
- Nembah F. Hartimbul Ginting. 2011. *Management Pemasaran*. CV. Yrama Widya, Bandung.
- Gaspersz Vincent. 2004. *Perencanaan Strategik Untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Henry Simamora. 2007. *Manajemen Pemasaran Internasional Jilid 1*, Edisi 2. Rinneka Cipta, Jakarta.
- Husein Umar. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- J. Supranto dan Cimabrisna. 2007. *Unsur-unsur Pemasaran*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- J. Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan 4, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler P. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium, Jilid 1. PT Indeks, Jakarta.
- _____, and G. Armstrong. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 2, Edisi Kesembilan, Alih Bahasa Drs. Alexander Sindoro. Indeks, Jakarta.
- _____, and G. Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1, Edisi 12*. Erlangga, Jakarta.
- _____, and K. L. Keller. 2008. *Manajemen Pemasara. edisi 13, jilid 1*. Erlangga, Jakarta.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 2. PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- _____, and K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Mowen J.C. dan M. Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1, Edisi Ke Lima, Alih Bahasa : Lina Salim. Penerbit Erlangga, Jakarta.

- M. Suyanto. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sofjan Assauri. 2004. *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Supriadi Setiawan. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa*. IPB Press, Bogor.
- Titik Nurbiyati dan Machmud Mahfoedz. 2005. *Manajemen Pemasaran Kontemporer*. Penerbit PT. Indeks, Jakarta.