



ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BKK JATENG (PERSERODA) CABANG KAB. TEGAL KANTOR KAS SURADADI

Kholidin

Universitas Diponegoro (UNDIP), Semarang, Indonesia

Email: Kholidin@lecturer.undip.ac.id

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima 25 Desember 2021	<i>Pertumbuhan ekonomi yang semakin meningkat menuntut customer untuk lebih berpikir secara rasional karena memiliki informasi yang lengkap tentang pasar dan penggunaannya. Sektor perbankan di Indonesia sangat diharapkan dapat membawa perubahan bagi perekonomian nasional. Bisnis perbankan harus dapat mengedepankan unsur pelayanan terhadap pelanggan dengan baik, karena pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh untuk perkembangan perusahaan. Dalam Penelitian ini Sumber data yang digunakan adalah: 1. Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data 2. Data sekunder, data ini diperoleh diperoleh dari perusahaan yakni gambaran umum perusahaan dan data yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas suradadi Metode Pengumpulan Data 1. Observasi Observasi 2. Kuesioner 3. Studi Pustaka M 4. Analisis IPA Importance Performance Analysis (IPA) Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan tertinggi adalah karyawan PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi melayani nasabah dengan ramah sebesar 105%, sedangkan persentase tingkat kepuasan terendah adalah ruang tunggu yang tersedia bersih dan nyaman sebesar 92%. Kesimpulannya bahwa tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. a. Karyawan bersedia menanggapi keluhan nasabah b. Sistem keamanan bank sangat baik c. Karyawan bersikap sopan saat melayani nasabah.</i>
Kata kunci: kepuasan pelanggan; perekonomian nasional; sikap sopan; keluhan nasabah	

Pendahuluan

Pertumbuhan ekonomi yang semakin meningkat menuntut customer untuk lebih berpikir secara rasional karena memiliki informasi yang lengkap tentang pasar dan

penggunaannya. Menurut UU No. 10 tahun 1998 bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sektor perbankan di Indonesia sangat diharapkan dapat membawa perubahan bagi perekonomian nasional. Bisnis perbankan harus dapat mengedepankan unsur pelayanan terhadap pelanggan dengan baik, karena pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh untuk perkembangan perusahaan. Dengan semakin majunya teknologi pelayanan dalam dunia perbankan maka semakin pesat pula inovasi produk maupun pelayanan. Setiap bank sudah sangat sadar akan pentingnya kepuasan nasabah. Mereka berlomba-lomba meningkatkan program kepuasan pelanggan.

Pelanggan sebagai penerima jasa pasti memiliki harapan-harapan tertentu dan kebutuhan yang berbeda-beda sebelum menggunakan suatu produk. Pemahaman tentang kebutuhan dan harapan ini dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada ataupun merekrut nasabah baru. Harapan nasabah ini bersifat dinamis, berubah-ubah dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima nasabah dan semakin bertambah pengalamannya.

Hasil tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik dari suatu produk atau jasa. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan merasa tidak puas dan segera untuk diperbaiki, sehingga pelayanan akan menjadi lebih memuaskan. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yaitu tangible (bukti fisik), empathy (empati), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), dan responsiveness (daya tanggap).

Salah satu bank yang berada di wilayah Desa Suradadi, Kabupaten Tegal adalah PT. BKK Jateng. PT BKK Jateng merupakan bank yang baru saja melakukan Merger. “Merger adalah penggabungan dari dua bank atau lebih, dengan cara tetap mempertahankan berdirinya salah satu bank dan membubarkan bank-bank lainnya dengan tanpa melikuidasi.”(UU No. 10 tahun 1998). Kepuasan nasabah sangat penting untuk membentuk citra dan sikap yang baik terhadap PT. BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi. Dengan semakin banyaknya persaingan antar bank untuk memperoleh nasabah di wilayah Kabupaten Tegal maka kualitas pelayanan pada bank harus dikelola dengan baik dan profesional. Keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan yaitu berusaha menawarkan kualitas pelayanan sebaik mungkin yang terlihat dalam kinerja pada PT. BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi. Dari latar belakang di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BKK Jateng (Perseroda) Cabang Kabupaten Tegal Kantor Kas Suradadi ”.

Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017), yang dimaksud data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang diisi secara langsung oleh 65 responden. Menurut (Dajan, 1986), yang dimaksud data sekunder ialah data yang diterbitkan oleh organisasi yang bukan merupakan pengolahnya. Data sekunder ini diperoleh diperoleh dari perusahaan yakni gambaran umum perusahaan dan data yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas suradadi.

Populasi berasal dari kata bahasa Inggris *population*, yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian kata populasi amat populer digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi yang berkunjung pada bulan Maret 2021. Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2006). Perwakilan populasi yang dijadikan sampel adalah nasabah PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi yang berkunjung pada bulan Maret 2021.

Jika diketahui jumlah populasi nasabah PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi yang berkunjung pada bulan Maret sebanyak 170 nasabah, maka jumlah sampel sebesar 62,9 dan dibulatkan menjadi 65 responden.

Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka. Tingkat kepuasan dapat diketahui dengan menghitung perbandingan skor kepentingan dengan skor kinerja. Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel. Variabel pertama yaitu X sebagai tingkat kinerja karyawan PT. BKK Jateng Cab. Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi terhadap nasabah. Variabel kedua adalah Y sebagai tingkat kepentingan nasabah.

Rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = Xi : Yi \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kepuasan nasabah

Xi = Skor penilaian kinerja karyawan

Yi = Skor penilaian kepentingan nasabah

Hasil dan Pembahasan

Ada beberapa penjelasan mengenai jasa, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Penjelasan tersebut mempunyai hubungan yang sangat erat antara satu dengan yang lain untuk kepentingan penelitian maupun penulisan.

A. Pengertian Jasa

Jasa merupakan istilah yang sangat umum dan tidaklah mudah untuk mendefinisikan secara tegas apa itu jasa, karena begitu banyaknya definisi-definisi yang beredar di masyarakat. Menurut (Kotler & Keller, 2009), jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

1. Karakteristik Jasa

Jasa sebagai suatu produk perusahaan yang dapat ditawarkan memiliki karakteristik yang berbeda dari produk biasa. menurut (Sumarni, 2014), Jasa memiliki 4 (empat) karakteristik yaitu:

a. Tidak berwujud

Maksudnya tidak dapat dicicipi dan dilihat sebelum dikonsumsi. Di sini pembeli harus mempunyai keyakinan penuh kepada penjual/pemberi jasa. Untuk itu penjual jasa harus dapat meningkatkan kewujudan jasa dengan cara lebih memperlihatkan manfaat jasa tersebut. Kemudian dapat pula penjual jasa menekankan pada nama merek perusahaannya sehingga cukup dikenal dan hal ini dapat dijalankan dengan bantuan seseorang yang sudah cukup dikenal oleh masyarakat.

- b. Tidak dapat dipisahkan atau tidak dapat diwakilkan

Dalam hal ini bisa kita lihat bahwa jasa selalu melekat pada sumbernya. Jasa biasanya dihasilkan serta dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Berarti, konsumen harus berada di tempat jasa yang diminta, sehingga konsumen melihat dan bahkan ikut ambil bagian produksi tersebut.

- c. Tidak tahan lama

Jasa tidak seperti produk fisik, misalnya kita bisa membelinya sekarang untuk persediaan bulan depan. Tetapi jasa akan mempunyai nilai di saat pembeli jasa membutuhkan pelayanan.

- d. Aneka ragam

Jasa adalah variabel non-standar serta sangat bervariasi. Artinya, jasa itu berupa suatu unjuk kerja, maka tidak ada hasil yang sama meskipun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini disebabkan oleh interaksi manusia dengan semua perbedaan harapan dan pendapat yang menyertai interaksi tersebut.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut (Fandy, 2004), kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

3. Kepuasan Konsumen

Pada dasarnya kepuasan konsumen dapat didefinisikan secara sederhana yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Kepuasan konsumen menurut (Kotler & Keller, 2016), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapan.

- a. Cara Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi sesuatu yang sangat penting bagi perusahaan. Hal ini disebabkan karena kepuasan pelanggan telah menjadi umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, (Kotler, 1991) mengemukakan ada 4 metode yang dapat dijadikan acuan kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1. Sistem Keluhan dan Saran

Suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggannya langsung.

- 2. Ghost Shopping

Sebagai pembeli potensial terhadap produk dari perusahaan dan juga dari produk pesaing. Kemudian mereka akan melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

3. Lost Customer Analysis

Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar diketahui penyebab mengapa pelanggan tersebut kabur.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media telepon, pos, ataupun dengan wawancara secara langsung. Dengan dilakukannya survei kepada pelanggan oleh pihak perusahaan, maka perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (feedback) secara langsung dari pelanggan dan juga akan memberikan tanda bahwa perusahaan menaruh perhatian yang besar terhadap pelanggannya.

B. Tinjauan Praktik

1. Analisis Kepuasan Pelanggan

Dalam analisis ini akan dijelaskan tingkat kepuasan nasabah yang diukur berdasarkan perbandingan antara tingkat kepentingan nasabah dengan tingkat kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan di PT. BKK Jateng Cabang Kab, Tegal Kantor Kas Suradadi

Penilaian responden didasarkan pada lima dimensi kualitas jasa yaitu tangible, empathy, reliability, assurance dan responsiveness. Kelima dimensi tersebut disebut juga dengan dimensi Service Quality, dimana kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah. Sehingga dari kelima dimensi tersebut memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepuasan. (Irawan et al., 2015) menguraikan satu persatu 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik merupakan suatu service yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelayanan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena tangible yang baik, maka harapan responden menjadi lebih tinggi.

b. Keandalan (*Reliability*)

Reliability yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dibandingkan dengan 4 dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu responsiveness, assurance, empathy, dan tangible, dimensi ini sering dipersepsikan paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Ada dua aspek dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada error.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

d. Jaminan (*Assurance*)

Assurance yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staff dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

e. Empati (*Empathy*)

Empati adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara umum, dimensi ini memegang persepsi kurang penting dibandingkan dimensi reliability dan responsiveness dimana kebanyakan pelanggan.

2. Analisis Perhitungan Tingkat Kepentingan Nasabah

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pada dimensi bukti fisik (*tangible*) tingkat kepentingan atas pelayanan pada PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi menunjukkan bahwa variabel yang paling penting adalah harapan nasabah agar ruang tunggu yang tersedia nyaman dan bersih dengan memperoleh skor sebanyak 273. Sedangkan untuk variabel yang menunjukkan harapan nasabah agar karyawan berpenampilan rapi dalam bekerja memperoleh skor yang lebih rendah yaitu sebanyak 263.

b. Empati (*Empathy*)

Pada dimensi empati (*empathy*) tingkat kepentingan atas pelayanan pada PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi menunjukkan bahwa variabel yang paling penting adalah harapan nasabah agar karyawan dapat memberikan kemudahan untuk dihubungi dengan memperoleh skor sebanyak 277. Sedangkan untuk variabel yang menunjukkan harapan nasabah agar karyawan dapat melayani nasabah dengan ramah memperoleh skor lebih rendah yaitu sebanyak 269.

c. Keandalan (*Reliability*)

Pada dimensi keandalan (*reliability*) tingkat kepentingan atas pelayanan pada PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi menunjukkan bahwa variabel yang paling penting adalah harapan nasabah agar karyawan dapat melayani nasabah dengan teliti dan tepat waktu memperoleh skor sebanyak 281. Sedangkan untuk variabel yang menunjukkan harapan nasabah agar karyawan bersedia menanggapi keluhan nasabah memperoleh skor lebih rendah yaitu sebanyak 277.

d. Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi jaminan (*assurance*) tingkat kepentingan atas pelayanan pada PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi menunjukkan bahwa variabel yang paling penting adalah harapan nasabah agar adanya sistem keamanan bank yang baik dengan memperoleh skor sebanyak 293. Sedangkan untuk variabel yang menunjukkan harapan nasabah agar karyawan bersikap sopan saat melayani nasabah memperoleh skor yang lebih rendah yaitu sebanyak 281.

e. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) tingkat kepentingan atas pelayanan pada PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi menunjukkan bahwa variabel yang paling penting adalah harapan nasabah agar karyawan tanggap melayani dan membantu nasabah dengan memperoleh skor sebanyak 277. Sedangkan untuk variabel yang menunjukkan harapan nasabah

agar karyawan dapat menyampaikan informasi dengan jelas kepada nasabah memperoleh skor lebih rendah yaitu sebanyak 272.

3. Analisis Perhitungan Tingkat Kinerja Karyawan

a. Bukti fisik (*Tangible*)

Pada dimensi bukti fisik (*tangible*) tingkat kinerja dari PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi menunjukkan kinerja yang baik terutama pada variabel penampilan yang rapi dari karyawan dengan memperoleh skor 267. Sedangkan untuk variabel ruang tunggu yang nyaman dan bersih memiliki skor lebih rendah yaitu sebanyak 249.

b. Empati (*Empathy*)

Pada dimensi empati (*empathy*) tingkat kinerja dari PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi menunjukkan kinerja yang baik terutama pada variabel yang menunjukkan karyawan dapat melayani nasabah dengan ramah dengan memperoleh skor sebanyak 281. Sedangkan untuk variabel yang menunjukkan karyawan dapat memberikan kemudahan untuk dihubungi memperoleh skor lebih rendah yaitu sebanyak 265.

c. Keandalan (*Reliability*)

Pada dimensi keandalan (*reliability*) tingkat kinerja dari PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi menunjukkan kinerja yang baik terutama pada variabel yang menunjukkan karyawan bersedia menanggapi keluhan nasabah dengan memperoleh skor sebanyak 271. Sedangkan untuk variabel yang menunjukkan karyawan dapat melayani nasabah dengan teliti dan tepat waktu memperoleh skor yang lebih rendah yaitu sebanyak 261.

d. Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi jaminan (*assurance*) tingkat kinerja pada PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi menunjukkan kinerja yang baik terutama pada variabel yang menunjukkan sistem keamanan bank sangat baik dengan memperoleh skor sebanyak 282. Sedangkan untuk variabel yang menunjukkan karyawan bersikap sopan saat melayani nasabah memperoleh skor yang lebih rendah yaitu sebanyak 280.

e. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kinerja pada PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal menunjukkan kinerja yang baik terutama pada variabel yang menunjukkan karyawan dapat menyampaikan informasi dengan jelas yang memperoleh skor sebanyak 271. Sedangkan untuk variabel yang menunjukkan bahwa karyawan tanggap melayani dan membantu nasabah memperoleh skor lebih rendah yaitu sebanyak 264.

$$Tki = Xi : Yi \times 100\%$$

4. Analisis Perhitungan Tingkat Kepuasan Nasabah

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

1. Ruang tunggu yang tersedia bersih dan nyaman

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi berdasarkan variabel diatas 92%, sehingga nasabah telah puas dan terpenuhi kebutuhan.

2. Karyawan berpenampilan rapi

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi berdasarkan variabel diatas 102%, sehingga nasabah telah puas dan terpenuhi kebutuhan.

b. Empati (*Empathy*)

1. Karyawan memberikan kemudahan untuk dihubungi Kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi berdasarkan variabel diatas 96%, sehingga nasabah telah puas dan terpenuhi kebutuhan.

2. Karyawan melayani nasabah dengan ramah

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi berdasarkan variabel diatas 105%, sehingga nasabah telah puas dan terpenuhi kebutuhan.

c. Kehandalan (*Reliability*)

1. Karyawan bersedia menanggapi keluhan nasabah

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi berdasarkan variabel diatas 98%, sehingga nasabah telah puas dan terpenuhi kebutuhan.

2. Karyawan melayani nasabah dengan teliti dan tepat waktu Kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi berdasarkan variabel diatas 93%, sehingga nasabah telah puas dan terpenuhi kebutuhan.

d. Jaminan (*Assurance*)

1. Sistem keamanan bank sangat baik

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi berdasarkan variabel diatas 97%, sehingga nasabah telah puas dan terpenuhi kebutuhan.

2. Karyawan bersikap sopan saat melayani nasabah

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi berdasarkan variabel diatas 100%, sehingga nasabah telah puas dan terpenuhi kebutuhan.

e. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1. Karyawan tanggap melayani dan membantu nasabah Kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi berdasarkan variabel diatas 96%, sehingga nasabah telah puas dan terpenuhi kebutuhan.

2. Karyawan menyampaikan informasi dengan jelas

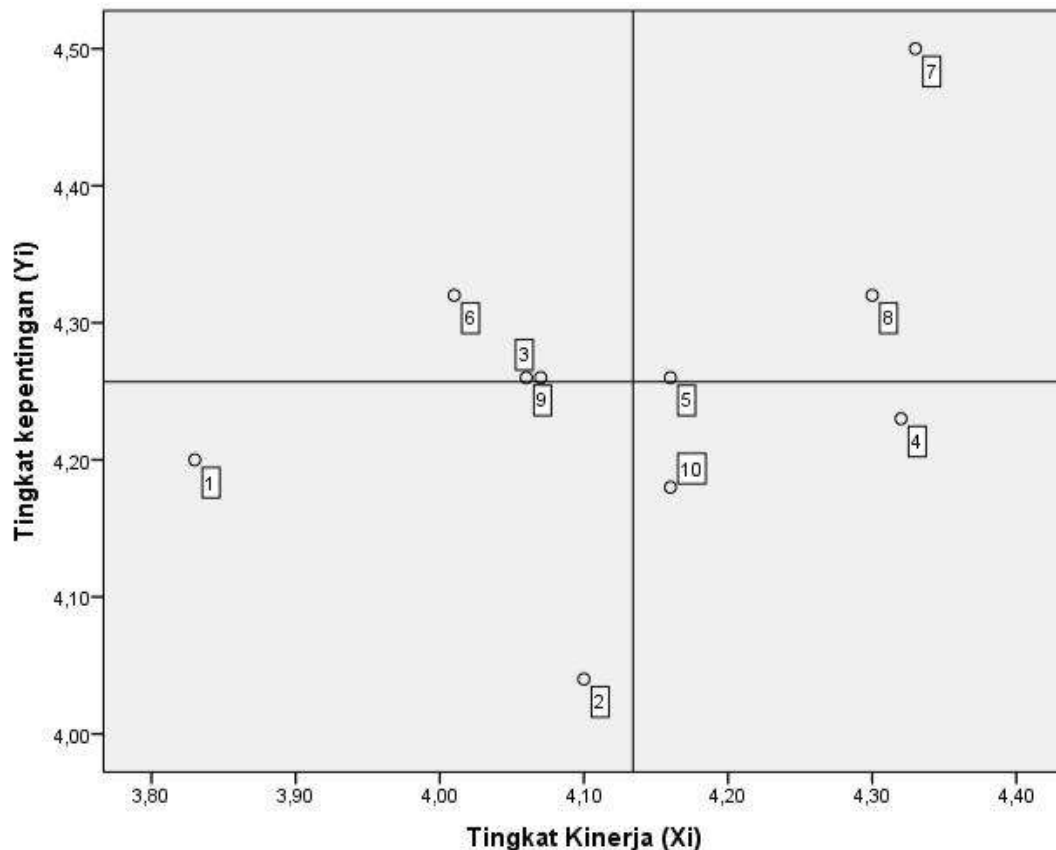
Kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi berdasarkan variabel diatas 100%, sehingga nasabah telah puas dan terpenuhi kebutuhan

5. Diagram Kartesius

Untuk membuat diagram kartesius sebelumnya dilakukan perhitungan untuk mencari rata-rata dari variabel X dan Y. Berikut cara perhitungan rata-rata variabel X dan Y :

Rata-rata = Skor Xi atau Yi : 65 (jumlah responden)

Setelah didapat hasil perhitungan rata-rata baru kemudian dibuat diagram kartesius untuk memenuhi posisi dari masing-masing variabel dimensi kualitas jasa.



Gambar 1
Diagram kartesius kepentingan (harapan) dan kinerja
Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Diagram Kartesius adalah sistem koordinat yang digunakan untuk meletakkan titik pada penggambaran objek berdasarkan pemasukan nilai sumbu X dan sumbu Y dimana titik pertemuan nilai sumbu X dan sumbu Y titik koordinat tersebut. Titik-titik pada koordinat Kartesius merupakan pasangan titik pada sumbu -X dan -Y (X,Y), dimana X disebut absis dan Y disebut ordinal.

Dalam gambar 3.1 dari diagram kartesius ini terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran 1

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan. (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini sebagai berikut :

- a. Karyawan memberikan kemudahan untuk dihubungi (3)
- b. Karyawan melayani nasabah dengan teliti dan tepat waktu (6)
- c. Karyawan tanggap melayani dan membantu nasabah (9)

2. Kuadran 2

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk jasa tersebut unggul di mata pelanggan. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Karyawan bersedia menanggapi keluhan nasabah (5)
- b. Sistem keamanan bank sangat baik (7)
- c. Karyawan bersikap sopan saat melayani nasabah (8)

3. Kuadran 3

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Ruang tunggu yang tersedia bersih dan nyaman (1)
- b. Karyawan berpenampilan rapi (2)

4. Kuadran 4

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar menciptakan kepuasan pada pelanggan. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Karyawan melayani nasabah dengan ramah (4)
- b. Karyawan menyampaikan informasi dengan jelas (10)

Kesimpulan

Dari hasil penelitian kepuasan nasabah dengan cara mengukur kualitas atas pelayanan yang diterima dan diharapkan oleh nasabah PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi dapat disimpulkan sebagai berikut :

Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan tertinggi adalah karyawan PT BKK Jateng Cabang Kab. Tegal Kantor Kas Suradadi melayani nasabah dengan ramah sebesar 105%, sedangkan persentase tingkat kepuasan terendah adalah ruang tunggu yang tersedia bersih dan nyaman sebesar 92%.

Hasil diagram kartesius, variabel yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh nasabah, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan nasabah adalah yang berada pada kuadran 1.

- a. Karyawan memberikan kemudahan untuk dihubungi (3)
- b. Karyawan melayani nasabah dengan teliti dan tepat waktu (6)
- c. Karyawan tanggap melayani dan membantu nasabah (9)

Hasil diagram kartesius, variabel yang ada pada kuadran 2 merupakan faktor-faktor yang dianggap penting oleh nasabah dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi.

- a. Karyawan bersedia menanggapi keluhan nasabah (5)
- b. Sistem keamanan bank sangat baik (7)
- c. Karyawan bersikap sopan saat melayani nasabah (8)

Hasil diagram kartesius, variabel yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa terdapat pada kuadran 3.

- a. Ruang tunggu yang tersedia bersih dan nyaman (1)
- b. Karyawan berpenampilan rapi (2)

Hasil diagram kartesius, variabel yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dirasakan terlalu berlebihan terdapat pada kuadran 4.

- a. Karyawan melayani nasabah dengan ramah (4)
- b. Karyawan menyampaikan informasi dengan jelas (10).

BIBLIOGRAFI

- Dajan, A. (1986). *Pengantar metode statistik jilid II*.
- Fandy, T. (2004). *Manajemen Jasa* (Edisi 2). Andi Offset.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, A., Gunadi, G., Ratnasari, S. L., & Wibisono, C. (2015). Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening antara Kompetensi Pegawai dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 56–65.
- Kotler, P. (1991). *Marketing Management* (7th Editio). Prentice HallInternational.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga. *Laksana. Terjemahan Fajar*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th global ed.)*. England: Pearson.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, M. dan S. (2014). *Pengantar Bisnis*. Liberty.