

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT.BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) CABANG RENGAT UNIT PERANAP KABUPATEN
INDRAGIRI HULU**

Oleh :

**Oki Darmanto
Dan
Ruzikna**

Abstrak

In areas Peranap has stood several banks that offer banking services, both owned by the government and owned by private parties. The banks are competing for the BRI in gaining customers and market the product perbankan.

Given the limited time and energy it samples taken using accidental sampling technique that not all of the number of clients can be studied as an object of research. In this study, the population is customer service, customer service manager, and teller as key information

Based on the Summary of comparison of scores of each indicator in which scores of importance (importance) is greater than the score of the level of performance (performance), whereas in all the indicators that have the highest scores are the indicators of the completeness of the equipment administration / office facilities with a score of 350 at the interest (importance) and 313 on the performance level (performance) on the willingness teller / customer service provide fast service to customers, which means that the performance of services under circumstances showing an interest or expectancy. So the quality of services provided by the Bank deemed unsatisfactory by the customer. Strategies undertaken to improve service quality by using analysis of importance and performance metrics.

Key word: Quality, Performance, Importance and Service

A. Latar Belakang Masalah

Di daerah Peranap telah berdiri beberapa bank yang menawarkan jasa perbankan. Bank-bank tersebut merupakan pesaing bagi BRI dalam memperoleh nasabah dan penguasaan pasar atas produk perbankan. Bank-bank yang beroperasi di daerah Peranap diantaranya:

Tabel I.1
Jumlah Bank yang beroperasi di daerah peranap

No	Nama Bank
1	PT.BPD Riau
2	PT.Bank Rakyat Indonesia
3	PT.Danamon
4	PT.BNI 46

Sumber: Bank Indonesia Cabang Pekanbaru, 2012

Dari tabel I.1 diatas maka dapat dijelaskan bahwa didaerah Peranap sendiri persaingan antar bank cukup ketat. PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk salah satu perusahaan pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa keuangan. Bagi sebuah perusahaan pemerintah yang bergerak diindustri jasa, seperti halnya perbankan, konsep pelayanan (service) harus ada dalam *big picture* perusahaan dan ketika konsep serta strategi mengenai service tersebut sudah ditentukan dalam visi dan misinya, semua orang dalam perusahaan harus berkerjasama dengan strategi yang telah ditetapkan agar dapat memenangkan persaingan.

Bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Rengat Unit Peranap perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Rengat Unit Peranap terhadap kepuasan nasabahnya. Apabila harapan nasabah lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka nasabah tidak puas, Sebaliknya apabila harapan nasabah sama/lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka nasabah akan puas. Lima dimensi pelayan tersebut, manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Rengat Unit Peranap.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis ingin mengetahui pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Rengat Unit Peranap sehingga penulis dalam penelitian ini tertarik untuk mengambil judul : “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT.BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.CABANG RENGAT UNIT PERANAP KABUPATEN INDRAGIRI HULU”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang didapat dari manager pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Rengat Unit Peranap mengatakan bahwa pangsa pasar BRI berada pada urutan dua setelah PT. BPD Riau. Pertanyaan penelitian yang dapat dirumuskan adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Rengat unit Peranap selama ini. Pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh nasabah dari PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Rengat Unit Peranap selama ini, serta usaha-usaha yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Rengat Unit Peranap untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi kepuasan nasabah. Maka penulis dapat merumuskan masalah sebbagai berikut :

“**BAGAIMANA KUALITAS PELAYANAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG RENGAT UNIT PERANAP KABUPATEN INDRAGIRI HULU ?**”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk Mengetahui harapan nasabah dari pelayanan yang dberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Rengat Unit Peranap.
- b. Untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Rengat Unit Peranap.

- c. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Rengat Unit Peranap serta strategi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berdasarkan analisis *importance dan performance matrix*.

2. Manfaat Penelitian

- a. Menerapkan Ilmu yang diperoleh selama kuliah
- b. Menambah pengetahuan penulis mengenai manajemen pelayanan khususnya pelayanan nasabah dimana penulis mencoba untuk menyelesaikan masalah yang terjadi di bank.
- c. Bahan Masukan bagi pihak bank dalam menyusun kebijakan guna peningkatan daya operasional dimasa datang.

D. Kerangka Teori

Menurut **Parasuraman, et al dalam Tjptono (2005:273)** menyebutkan lima dimensi kualitas jasa yaitu :

1. *Reliabilitas* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
3. *Assurance* (Jaminan), yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
4. *Empathy* (Empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. *Tangible* (Bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

E. Kerangka Konseptual

1. Lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan, menghimpun dana, menyalurkan dana atau kedua-duanya.
2. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.
3. Jasa adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktifitas yang pada dasarnya bersifat intangible, biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa dan tidak menghasilkan sesuatu.
4. Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

5. Pelanggan adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang kesuatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya untuk mendapatkan suatu produk/jasa dan membayar produk/jasa tersebut.
6. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap penyedia produk/jasa untuk memenuhi atau melebihi harapannya. Kepuasan pelanggan terjadi apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pelanggan.
7. Kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Rengat Unit Peranap antara lain :

- a. Reliability (Kehandalan)
 1. Kecepatan pelayanan
 2. Ketepatan informasi yang diberikan
 3. Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan nasabah
- b. Responsiveness (Daya tanggap)
 1. Kesiediaan memberikan pelayanan dengan segera
 2. Kesiapsediaan dan ketuntasan dalam menjawab semua pertanyaan nasabah
 3. Kesediaan menyediakan waktu khusus untuk pelayanan
- c. Assurance (Jaminan)
 1. Jaminan keamanan
 2. Kemampuan dipercaya oleh nasabah
 3. Para karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya
- d. Empathy (Empati)
 1. Kemudahan untuk dihubungi
 2. Bantuan dalam menyelesaikan masalah
 3. Pemahaman atas kebutuhan pelanggan
- e. Tangible (Bukti fisik)
 1. Ruang bersih dan nyaman
 2. Kelengkapan peralatan administrasi/fasilitas perkantoran
 3. Parkir yang luas

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan analisis importance dan performance matriks.

Matriks ini terdiri atas empat kuadran :

1. Kuadran 1 (prioritas utama)

Terletak disebelah kiri atas. Wilayah ini memuat factor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya factor-faktor ini belum sesuai dengan diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga performance variable yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

2. Kuadran 2 (kinerja dipertahankan)
Terletak disebelah kanan atas. Wilayah ini memuat factor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan apa yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relative tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variable ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul dimata pelanggan
3. Kuadran 3 (prioritas rendah)
Terletak disebelah kiri bawah. Wilayah yang memuat factor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variable-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
4. Kuadran 4 (pelayanan berlebihan)
Terletak disebelah kanan bawah. Wilayah yang memuat factor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran dalam ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.
Variabel tersebut dijabarkan menjadi indicator variable kemudian diukur dengan menggunakan skala likert. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative.
Pilihan-pilihan jawaban untuk indicator tingkat kepentingan (importance) dan indicator tingkat kerja (performance) terdiri lima kategori jawaban dan setiap kategori diberi bobot skor, yaitu :
 - a) Sangat Penting (SP) / Sangat baik (SB) : 5
 - b) Penting (P) / Baik (B) : 4
 - c) Cukup Penting (CP) / Cukup Baik (CB) : 3
 - d) Tidak Penting (TP) / Kurang baik (KB) : 2
 - e) Sangat Tidak Penting (STP) / Tidak baik (TB) : 1

F. Metodologi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Peranap Jl.Sudirman, Simpang tugu. Karena Lokasi yang strategis, terletak dipusat keramaian kota dan merupakan satu-satunya Bank BRI yang ada di Kecamatan Peranap dan sekitarnya.

1. Populasi dan Sampel

Mengingat terbatasnya waktu, dan tenaga maka sample diambil menggunakan teknik accidental sampling yaitu tidak semua jumlah nasabah dapat diteliti sebagai objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah customer service, cutomer service manager, dan teller sebagai key information (untuk mendapatkan informasi sesuai dengan objek penelitian). Dimana jumlah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Rengat Unit Peranap untuk produk tabungan sebanyak 4.241 nasabah, nasabah deposito sebanyak 380 dan nasabah giro sebanyak 156, jadi jumlah nasabah keseluruhan adalah 4.777 nasabah.

Sampel adalah sebagian dari anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi, yaitu konsumen yang telah menjadi nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Csbsng Rengat Unit Peranap Kabupaten Indragiri Hulu. Untuk menentukan ukuran besarnya sampel maka dapat menggunakan rumus Slovin (Dalam Umar Husein 2002:146).

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sample

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketelitian kaena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditoleransi

Dari jumlah polulasi tersebut dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10% maka banyak sampel untuk nasabah tabungan, deposito, giro dan kredit adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{5.872}{1 + 5.872 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{5.872}{1 + 5.872 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{5.872}{59,72}$$

$$n = 98,32$$

$$n = 98 \text{ (dibulatkan)}$$

$$\frac{380}{5.872} \times 98 = 6,341$$

$$5.872$$

$$\frac{156}{5.872} \times 98 = 2,603$$

$$5.872$$

$$\frac{4.241}{5.872} \times 98 = 70,77$$

5.872

$$\frac{1.095}{5.872} \times 98 = 18,27$$

5.872

Tabel 1.7 Responden penelitian

Produk	Populasi	Sampel
Deposito	380	6
Giro	156	3
Tabungan	4.241	71
Kredit	1.095	18
Jumlah	5.872	98

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 71 untuk nasabah tabungan dan 18 untuk nasabah kredit.

Teknik Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidental sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila kebetulan orang yang ditemui cocok sebagai sumber data (Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar 2004:47). Pada saat nasabah melakukan transaksi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Rengat Unit Peranap Kabupaten Indragiri Hulu.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang menggunakan daftar pertanyaan atau angket yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu guna mendapatkan keterangan atau informasi dari responden yang bersangkutan atau nasabah.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Dimana dilaksanakan wawancara secara langsung kepada pimpinan dilapangan terhadap hal-hal yang menjadi objek penelitian.

3. Jenis Dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dilapangan dari objek penelitian secara langsung dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian yang meliputi dimensi pelayanan tentang harapan dan kinerja.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) Sarana Prasarana dan Struktur organisasi.

4. Analisis Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan table. Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. Dalam melakukan pengolahan dan analisis data akan dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut. Data yang telah terkumpul, diklasifikasikan menurut jenis data kemudian dibuat tabulasi dalam bentuk table frekuensi. Untuk menentukan skor pelayanan digunakan skala likert.

G. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Identitas Responden

Berikut disajikan data nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Rengat Unit Peranap Kabupaten Indragiri Hulu yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian sebanyak 98 nasabah, yang terdiri dari 71 nasabah tabungan, 18 nasabah kredit, 6 nasabah deposito dan 3 nasabah giro.

a. Umur Responden

Tabel III.1 Frekuensi Umur Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia - Unit Peranap

No	Umur responden	Jumlah	Persentase (%)
1	15 – 25 tahun	22	22
2	26 – 36 tahun	31	31
3	37 – 47 tahun	16	16
4	48 – 58 tahun	18	18
5	59 - 69 tahun	11	11
	Jumlah	98	98

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2012

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berusia antara 26 – 36 tahun sebesar 31% diikuti dengan usia antara 15 – 25 tahun yaitu 22%. Selanjutnya nasabah yang berusia antara 48 – 58 tahun dengan persentase 18%, dan usia antara 37 – 47 tahun sebanyak 16%. Diikuti 11% pada urutan terakhir yaitu nasabah berusia 59 – 69 tahun. Banyaknya jumlah nasabah yang berusia muda dari umur 15 – 36 menunjukkan bahwa nasabah mempunyai rencana dimasa depan yaitu dengan menabung, diharapkan rencana-rencana menyangkut penggunaan dana akan tercapai.

b. Pendidikan Responden

Tabel III.2 Frekuensi Pendidikan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia - Unit Peranap

No	Pendidikan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	SD/SMP	16	16
2	SMA/Sederajat	43	43
3	Sarjana/Diploma	38	38
4	Pasca Sarjana	1	1
Jumlah		98	98

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2012

Dari table diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berada pada jenjang pendidikan SMA/Sederajat yaitu berkisar 43% dan selanjutnya adalah responden yang berpendidikan Sarjana/Diploma sebanyak 38%. Diikuti dengan responden berpendidikan SD/SMP 16% dan yang berada pada jenjang pendidikan terakhir adalah pasca sarjana dengan nilai persentase 1%. Banyaknya nasabah yang masih berusia sekolah menunjukkan bahwa mereka telah mengerti salah satu manfaat dari menabung yaitu sebagai salah satu investasi untuk masa depan.

c. Pekerjaan Responden

Tabel III.3 Frekuensi Pekerjaan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia - Unit Peranap

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Pegawai Negeri	18	18
2	Pegawai Swasta	23	23
3	Pengusaha/Wiraswasta	35	35
4	Lain-lain	22	22
Jumlah		98	98

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2012

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berkerja sebagai Pengusaha/Wiraswasta dengan jumlah persentase sebanyak 35%, kemudian diikuti dengan responden lain-lain disini bisa pelajar, ibu rumah tangga, pedagang, dengan persentase 22%, sedangkan untuk pegawai swasta sebanyak 23% dan yang terakhir pegawai negeri sebanyak 18%. Nasabah bank yang kebanyakan berkerja sebagai pengusaha/wiraswasta selain menabung mereka juga sering melakukan transfer dan mengajukan pinjaman/kredit untuk penambahan modal usaha.

d. Lama Menjadi Nasabah

Tabel III.4 Frekuensi Lama Menjadi Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia - Unit Peranap

No	Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Persentase (%)
1	< 1 tahun	19	19
2	1 – 6 tahun	43	43
3	7 – 12 tahun	22	22
4	13 – 18 tahun	9	9
5	19 – 24 tahun	3	3
6	25 – 30 tahun	2	2
Jumlah		98	98

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2012

Berdasarkan pada table diatas, dapat dilihat bahwa kesetiaan nasabah Bank BRI cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban nasabah mengenai lamanya responden menjadi nasabah di Bank BRI Cabang Rengat Unit Peranap yang sebagian besar antara 1 – 6 tahun sebanyak 43%. Selanjutnya diikuti oleh responden yang lama menjadi nasabah antara 7 – 12 tahun sebesar 22%. Untuk responden kurang dari satu tahun sebesar 19%.Sementara yang lama menjadi nasabah antara 25 – 30 tahun adalah sebesar adalah sebesar 2%. Sedangkan untuk nasabah anantara 19 – 24 tahun sebesar 3% dan antara 13 – 18 tahun adalah 9%. Dapat dilihat bahwa loyalitas nasabah sebagai pengguna jasa telah terbukti dari lamanya mereka menjadi nasabah. Tidak hanya 6 – 10 tahun bahkan ada juga yang telah menjadi nasabah selama lebih kurang 30 tahun.

Dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yaitu dengan membandingkan skor antara analisis tingkat kinerja (performance) dan analisis tingkat kepentingan (importance).

Tabel III.17 Rekapitulasi Perbandingan Skor Tingkat Kepentingan (Importance) Dan Tingkat Kinerja (Performance)

No.	Indikator masing-masing dimensi kualitas pelayanan	Skor tingkat kepentingan (importance)	Skor tingkat kinerja (performance)
1.	Kecepatan pelayanan teller/customer service dalam melayani nasabah	353	274
2.	Ketepatan informasi yang diberikan oleh teller/customer service	347	253
3.	Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan nasabah	343	261

4.	Kesediaan teller/customer service memberi pelayanan dengan cepat kepada nasabah	345	313
5.	Kesiapsediaan dan ketuntasan dalam menjawab semua pertanyaan nasabah	358	284
6.	Kesediaan teller/customer service menyediakan waktu khusus untuk melayani	344	291
7.	Jaminan keamanan dari pihak perbankan (Tersedianya tenaga keamanan)	352	264
8.	Kemampuan dipercaya oleh nasabah	333	278
9.	Para karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya	350	312
10.	Kemudahan teller/customer service untuk dihubungi nasabah (Tersedianya akses untuk mendapatkan info)	343	307
11.	Bantuan Teller/customer service dalam menyelesaikan masalah	355	311
12.	Pemahaman teller/customer service atas kebutuhan nasabah	341	287
13.	Ruangan yang bersih dan nyaman	347	289
14.	Kelengkapan peralatan administrasi/fasilitas perkantoran	350	274
15.	Parkir yang luas	341	305
	Jumlah	5202	4303

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2012

Berdasarkan table diatas dapat dijelaskan mengenai skor masing-masing indikator dimana skor pada tingkat kepentingan (importance) lebih besar dari pada skor tingkat kinerja (performance) artinya bila kinerja layanan menunjukkan keadaan dibawah kepentingan / harapan nasabah, maka pelayanan yang diberikan dapat dianggap kurang atau tidak memuaskan., artinya indikator tersebut memiliki pengaruh yang paling dominan karena dirasa sangat penting bagi nasabah yang termasuk dalam dimensi tangible (bukti fisik). Dari jumlah perbandingan antara

skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kinerja dapat dilihat bahwa pada skor tingkat kepentingan memiliki jumlah skor yang lebih tinggi yaitu dengan jumlah skor 5202, sementara pada jumlah skor tingkat kinerjanya dibawah jumlah skor tingkat kepentingan dengan skor 4303, yang artinya bila kinerja layanan menunjukkan keadaan dibawah kepentingan / harapan nasabah, maka pelayanan yang diberikan dapat dianggap kurang memuaskan.

Untuk dapat memperoleh gambaran yang jelas, nilai rata-rata Tabel importance dan performance dibawah ini akan diwujudkan dalam matriks importance dan performance, yaitu dengan menghubungkan nilai performance pada sumbu X dan importance pada sumbu Y. Sedangkan nilai rata-rata importance dan performance digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran 1, 2, 3 dan 4.

Tabel III.20 *Importance dan Performance matrix*

Indikator kualitas pelayanan	Importance (y)	Performance (x)
1.	70,6	54,8
2.	69,4	50,6
3.	68,6	52,2
4.	69	62,6
5.	71,6	56,8
6.	68,8	58,2
7.	70,4	52,8
8.	66,6	55,6
9.	70	62,4
10.	68,6	61,4
11.	71	62,2
12.	68,2	57,4
13.	69,4	57,8
14.	70	54,8
15.	68,2	61
Rata-rata	69,36	57,37

G. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian mengenai kualitas pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Rengat Unit Peranap Kabupaten Indragiri Hulu, maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui harapan nasabah dilakukan analisis terhadap tingkat kepentingan (importance). Dimana skor paling tinggi yaitu pada dimensi Responsiveness (daya tanggap) dengan indikator Kesiapsediaan teller/customer service memberi pelayanan dengan cepat kepada nasabah, Kesiapsediaan dan ketuntasan dalam menjawab semua pertanyaan nasabah dan yang terakhir Kesiapsediaan teller/customer service menyediakan waktu khusus untuk melayani nasabah.
2. Analisis penilaian tingkat kinerja (performance) masing-masing indikator pada setiap dimensi dapat dilihat bahwa indikator para karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya memiliki skor dengan kategori baik. Namun untuk indikator ketepatan informasi yang diberikan oleh teller/customer service perlu ditingkatkan lagi karena skor pada tingkat kepentingan (importance) lebih tinggi dibandingkan dengan skor pada tingkat kinerja (performance) artinya kinerja tersebut masih kurang dibandingkan dengan harapan nasabah.
3. Berdasarkan Rekapitulasi perbandingan jumlah skor masing-masing indikator dimana skor tingkat kepentingan (importance) lebih besar daripada skor tingkat kinerja (performance), dimana pada semua indikator tersebut yang memiliki skor paling tinggi yaitu pada indikator kelengkapan peralatan administrasi/fasilitas perkantoran dengan skor 350 pada tingkat kepentingan (importance) dan 313 pada tingkat kinerja (performance) pada indikator kesediaan teller/customer service memberi pelayanan dengan cepat kepada nasabah.

2. Saran

Dari kesimpulan yang didapat, maka selanjutnya diajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan diajukan sebagai bahan acuan bagi PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Rengat Unit Peranap Kabupaten Indragiri Hulu dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pihak Bank dapat mempertahankan performance atribut pelayanan yang berada pada kuadran 2 yaitu pada item 13 (Ruangan yang bersih dan nyaman), item 11 (Bantuan teller/customer service dalam melayani masalah), item 9 (Para karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan) karena telah memberikan kepuasan dan dianggap penting oleh konsumen.
2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa, berdasarkan indikator-indikator pada masing-masing dimensi dapat diketahui indikator mana saja yang dirasakan penting oleh nasabah namun kinerja dirasakan masih kurang.

3. Setelah melihat table perbandingan anantara skor kepentingan dan skor kinerja maka dapat dilihat kinerja layanan menunjukkan keadaan dibawah kepentingan atau harapan. Ini dapat dilihat pada semua indikator tersebut yang memiliki skor paling tinggi yaitu pada indikator kelengkapan peralatan administrasi/fasilitas perkantoran dengan skor 350 pada tingkat kepentingan (importance) dan 313 pada tingkat kinerja (performance) pada indikator kesediaan teller/customer service memberi pelayanan dengan cepat kepada nasabah

H. DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata Atep, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Ari Tonang R. Lerbin R, 2005, *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Bank dan Manajemen, Edisi No. 102 Juli-Agustus 2008, *Peluang Perbankan di era Krisis Energi dan Pangan*, Jakarta : Jaya Abadi Printing
- Kasmir, SE., MM, 2002, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya edisi keenam*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- _____, 2004, *Manajemen Perbankan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- _____, 2005, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Malang-Jawa Timur : Bayumedia Publishing
- _____, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : andi Yogyakarta
- Nur Indrianto, M.Sc, dan Bambang Supomo, M.Si, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta