

STUDI PERBANDINGAN SIKAP DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BANK SUMSEL BABEL CABANG PRABUMULIH DAN BANK SUMSEL BABEL CABANG MUARA ENIM)

Cindy Cilindrica, Emi Suarni, Lin Yan Syah

Fakultas Ilmu Komputer

Magister Manajemen

Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Sikap dan Kualitas Layanan pada Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih dan Cabang Muara Enim terhadap Kepuasan Nasabah sebagai pengguna jasa perbankan tersebut dengan membandingkan keduanya serta mengetahui Kualitas Sikap petugas frontliner dengan melihat kesenjangan (Gap) antara Sikap yang dirasakan petugas frontliner sebagai pemberi jasa dengan kenyataan yang dirasakan nasabah sebagai pengguna jasa perbankan. Temuan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk kualitas layanan pada bank sumsel babel cabang prabumulih lebih baik daripada bank sumsel babel cabang muara enim terlihat hanya ada 1 dimensi yang dirasakan nasabah cukup puas yaitu Tangibles. Untuk Kualitas Sikap petugas frontliner dengan melihat kesenjangan antara sikap petugas 2 cabang ini sama-sama memiliki 6 dimensi yang dirasakan nasabah kurang puas yaitu keramah tamahan, kesopanan, kemampuan, kecepatan, disiplin, dan tanggung jawab. Dari penelitian ini terlihat bahwa kualitas layanan dipengaruhi Sikap petugas frontliner tersebut.

Kata kunci: *Sikap petugas frontliner, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah*

1 PENDAHULUAN

Keberadaan bank sangat penting untuk menopang dan membantu meningkatkan perekonomian masyarakat. Pertumbuhan perekonomian yang terus berkembang menuntut eksistensi dari bank untuk melayani masyarakat. Banyak bank-bank baru yang bermunculan di tengah masyarakat Indonesia saat ini, dengan berbagai cara dan trik pada setiap bank guna bersaing mendapatkan nasabah baik dalam penempatan dana, sampai dengan nasabah yang membutuhkan pinjaman. Dalam hal ini tentu pelayanan yang diterima nasabah menjadi ujung tombak sebagai pilihan dalam menentukan bank mana yang lebih terpercaya yang menjadi pilihan mereka. Bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan, oleh karena itu sistem pengelolaan wajib didasarkan pada prinsip kehati-hatian, agar perusahaan tetap terjaga demi kepentingan masyarakat pada umumnya dan nasabah dana pada khususnya. Di dunia perbankan ujung tombak kualitas layanan adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas

frontliner, dalam hal ini adalah satpam, teller dan customer service pada bank. Bagaimana sikap seorang petugas front liner yang baik adalah yang sesuai dengan standard sikap dalam melayani nasabah. LaPierre mendefinisikan sikap sebagai suatu pola perilaku, tendensi, atau kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial, atau secara sederhana, sikap adalah respon terhadap stimuli sosial yang telah terkondisikan.

Dalam hal penelitian ini mengenai kaitannya terhadap sikap dan kualitas layanan yang bisa membawa kepada kepuasan nasabah yaitu bagaimana seorang petugas pemberi jasa menjalankan prosedur pelayanan prima yang dapat mereka cerminkan dalam bentuk sikap melayani mereka terhadap nasabah. Sikap dalam melayani tentulah memiliki tahapan tahapan sesuai dengan standard prosedur yang ada pada bank tertentu. Masri, dalam Widiyanta (2002), mendefinisikan sikap sebagai suatu kesediaan dalam menanggapi atau bertindak terhadap sesuatu.

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler dalam Praveda, 2011). Sumber Daya Manusia merupakan aset perusahaan dalam menjalankan sistem dan prosedur yang ada di suatu perusahaan. Sumber Daya Manusia yang berkualitas baik haruslah memiliki keterampilan dan keahlian dalam menjalankan tugas di masing-masing unitnya yang berkaitan dengan pemberian layanan terhadap nasabah.

Layanan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui kinerja aspek-aspek *reliability*, *emphaty*, *assurance*, *responsiveness*, dan *tangibles* untuk membangun kepuasan konsumen. Kelima aspek kualitas ini bila diterapkan secara bersama dapat membangun layanan yang berkualitas prima dan memuaskan (Rahmi, 2009). Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul Studi perbandingan sikap dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih dan Bank Sumsel Babel Cabang Muara Enim

1.1 Identifikasi Masalah

Dari penjelasan di atas, maka identifikasi masalah yang ada antara lain :

1. Adanya peningkatan jumlah nasabah tiap tahunnya yang diikuti dengan meningkatnya jumlah keluhan nasabah terhadap sikap dan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas bank.
2. Adanya ketidakpuasan nasabah terhadap sikap dan kualitas layanan pada Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih dan Bank Sumsel Babel Cabang Muara Enim.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Perbandingan Sikap dan Kualitas Layanan pada Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih dan Bank Sumsel Babel Cabang Muara Enim?
2. Bagaimana Tingkat Dimensi Sikap Petugas Frontliner dengan harapan nasabah tentang kualitas layanan yang disajikan pada Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih dan Bank Sumsel Babel Cabang Muara Enim?

2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Sikap

Zanna dan Rempel (dalam Voughn & Hoog, 2002) menjelaskan sikap merupakan reaksi evaluatif yang disukai atau tidak disukai terhadap sesuatu atau seseorang, menunjukkan kepercayaan, perasaan, atau kecenderungan perilaku seseorang (Sarwono, 2009). Dalam hal penelitian ini mengenai kaitannya terhadap kualitas layanan yang bisa membawa kepada kepuasan nasabah yaitu bagaimana seorang petugas pemberi jasa menjalankan prosedur pelayanan prima yang dapat mereka cerminkan dalam bentuk sikap melayani mereka terhadap nasabah. Sikap dalam melayani tentulah memiliki tahapan tahapan sesuai dengan standard prosedur yang ada pada bank tertentu. Masri, dalam Widiyanta (2002), mendefinisikan sikap sebagai suatu kesediaan dalam menanggapi atau bertindak terhadap sesuatu.

2.2 Pengertian Kualitas Layanan

Parasuraman, 1990 dalam Rahmi 2009 mengatakan kualitas pelayanan (service quality) dapat diidentifikasi sebagai seberapa jauh perbedaan anatara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keberhasilan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keberhasilan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Adapun dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (Perceived Service)I dan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/di inginkan (Expected Service).

2.3 Pengertian Kepuasan Nasabah

Kotler (dalam Rachmad, 2009) mengatakan bahwa kepuasan yaitu jika kinerja dibawah harapan maka konsumen akan kecewa, kinerja sesuai harapan maka konsumen akan puas, kalau kinerja melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas. Kepuasan konsumen akan suatu pengalaman akan suatu jasa tertentu akan melahirkan sebuah evaluasi atau sikap terhadap kualitas layanan jasa dari waktu ke waktu.

3 METODOLOGI PENELITIAN

Salah satu metode yang dapat mengukur kualitas jasa / layanan adalah Metode SERVQUAL (Service Quality), yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). SERVQUAL adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka. SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (perceived service) dengan layanan yang diharapkan / diinginkan (expected service). Jika pada kenyataannya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedang jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan dikatakan memuaskan.

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif Komparatif yaitu menganalisis hasil penilaian yang didapatkan dari kuesioner yang digambarkan dengan Nilai / angka yang telah dirata-rata dari Kualitas Pelayanan dan membandingkan Sikap Petugas

Pelayanan yang memberikan Pelayanan dengan Kepuasan yang dirasakan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih dan Bank Sumsel Babel Cabang Muara Enim.

3.2 POPULASI SAMPEL

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih dan Bank Sumsel Babel Cabang Muara Enim yang telah menerima layanan dari petugas bank (Satpam, Teller, Customer Service) dan Petugas Frontliner (Satpam, Teller, Customer Service) Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih dan Bank Sumsel Babel Cabang Muara Enim.

3.2.2 Sampel

Besarnya sampel penelitian ini diambil sebanyak 20 responden berdasarkan pendapat Roscoe seperti dikutip Sekaran (2000), karena pada penelitian ini adalah 2 (dua) Cabang maka diperlukan sampel berpasangan yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

- Nasabah:
 1. Usia diatas 17 tahun/memiliki kartu identitas
 2. Telah mendapatkan Pelayanan Bank dari Kantor Cabang Prabumulih dan Cabang Muara Enim minimal 2 x (kali)
 3. Memahami tentang Pelayanan Bank / Service Excellent
 4. Berada di bagian pelayanan
 5. Baru saja menerima kualitas layanan
- Petugas frontliner
 1. Satpam, Teller, dan Customer Service Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih dan Bank Sumsel Babel Cabang Muara Enim
 2. Sudah mendapatkan Pelatihan Layanan Cerah
 3. Baru saja memberikan Pelayanan kepada nasabah

3.3 INSTRUMENT PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini alat atau instrument pengumpulan data yang dipakai adalah daftar pertanyaan (Quesioner). Untuk memperoleh data tersebut digunakan kuesioner yang bersifat tertutup yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberi jawaban kepada beberapa alternatif saja atau kepada satu jawaban saja. Sedangkan penyusunan skala pengukuran digunakan metode Likerts Summated Ratings (LSR), dengan alternatif pilihan 1 sampai 5.

Table 1: Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan Cabang Prabumulih

No.	Dimensi / Variabel	Rata-Rata	Konversi Rata-Rata
1	<i>Reliability</i>	3,3	Baik/Puas
2	<i>Assurance</i>	3,65	Baik/Puas
3	<i>Tangibles</i>	2,91	Cukup Baik/Cukup Puas
4	<i>Responsiveness</i>	3,64	Baik/Puas
5	<i>Emphaty</i>	3,58	Baik/Puas

3.4 TEKNIK ANALISIS DATA DAN UJI HIPOTESIS

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan kualitas layanan terdapat 5 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Sementara itu untuk menentukan kinerja setiap sub-indikator adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu. Rumus yang digunakan adalah:

$$I = \frac{\text{Range}}{\sum K}$$

Keterangan:

I = Interval Rentang kelas

Range = Skor Tertinggi - Skor Terendah

K = Banyaknya kelas

(Nazir, 2013:335)

$$I = \frac{5-1}{5}$$

Interval = 0,8 (nol koma delapan)

Dari skala tersebut skala distribusi terhadap jawaban responden adalah:

- a. 0,08-1,60 = Tidak Baik/Tidak Puas
- b. 1,61-2,4 = Kurang Baik/Kurang Puas
- c. 2,41-3,20 = Cukup Baik/Cukup Puas
- d. 3,21 - 4,00 = Baik/ Puas
- e. 4,01-4,80 = Sangat Baik/Sangat Puas

Gambar 1:

4 HASIL PENELITIAN

4.1 Kualitas Layanan Frontliner Cabang Prabumulih

Dari tabel diatas nampak bahwa Dimensi/Variabel Reliability (3,30), Responsiveness (3,64), Assurance (3,65), Emphaty (3,58) dinilai baik dan nasabah sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan frontliner. Sedangkan untuk dimensi/variabel Tangibles dinilai cukup baik oleh nasabah dengan rata-rata 2,91.

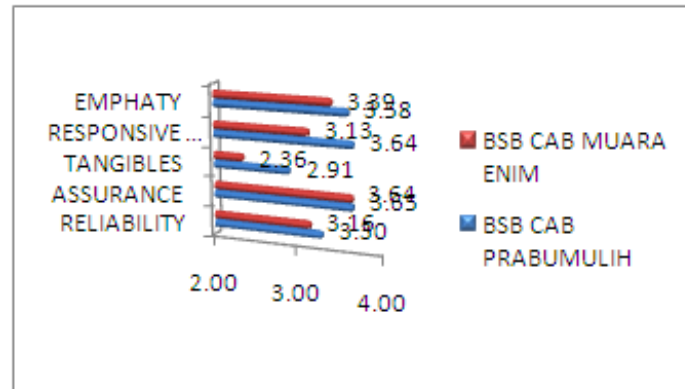
Table 2: Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan Cabang Prabumulih

No.	Dimensi / Variabel	Rata-Rata	Konversi Rata-Rata
1	<i>Reliability</i>	3,16	Cukup Baik/Cukup Puas
2	<i>Assurance</i>	3,64	Baik/Puas
3	<i>Tangibles</i>	2,36	Kurang Baik/Kurang Puas
4	<i>Responsiveness</i>	3,13	Cukup Baik/Cukup Puas
5	<i>Emphaty</i>	3,39	Baik/Puas

4.2 Kualitas Layanan Frontliner Cabang Muara Enim

5 PEMBAHASAN

5.1 Analisis Perbandingan Variabel/Dimensi Kualitas Layanan antara Cabang Prabumulih dan Cabang Muara Enim

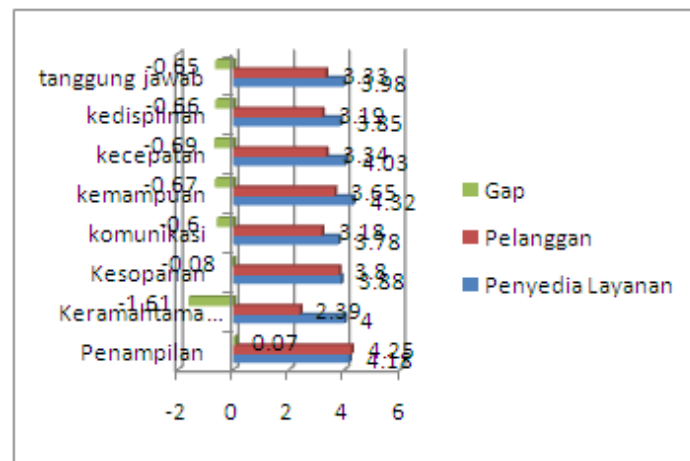


Gambar 2: Grafik Komparasi Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan antara Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih dan Bank Sumsel Babel Cabang Muara Enim

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa nasabah cabang prabumulih dan cabang muara enim merasa puas terhadap dimensi Assurance dengan nilai rata-rata pada cabang prabumulih (3.65) dan cabang muara enim (3.64). Namun, pada nilai terendah ada pada dimensi Tangibles dengan nilai rata-rata cabang prabumulih (2.91) dan cabang muara enim (2.36).

5.2 Analisis Perbandingan Sikap Petugas Frontliner yang Dirasakan Penyedia Layanan dengan Kenyataan yang Dirasakan Nasabah pada masing-masing Cabang

pelanggan puas terhadap sikap penyedia layanan. Selisih Gap yang paling terbesar terletak pada dimensi Keramah Tamahan yakni dengan nilai Gap sebesar (-1,61) sedangkan selisih Gap yang positif (+) terletak pada dimensi penampilan dengan nilai (0,07).



Gambar 3: Grafik Perbandingan Rata-Rata Sikap Petugas Frontliner antara yang dirasakan Petugas dengan nasabah pada Cabang Prabumulih

6 KESIMPULAN

1. Dari hasil penelitian ini terlihat adanya ketidak puasan nasabah terhadap kualitas layanan pada masing-masing cabang terutama pada dimensi Tangibles untuk Cabang Muara Enim, dan pada Cabang Prabumulih Tangibles dirasakan nasabah Cukup Baik/Cukup Puas dan perlu adanya perbaikan .
2. Perbandingan kualitas layanan antara Cabang Prabumulih dan Cabang Muara Enim dimana Cabang Prabumulih dinilai nasabah lebih unggul daripada Cabang Muara Enim baik dalam Dimensi Reliability, Tangibles, dan Responsiveness.
3. Adanya ketidak puasan terhadap sikap petugas frontliner yang dirasakan oleh nasabah sebagai penyedia jasa. Untuk Cabang Prabumulih dan Cabang Muara Enim sama-sama memiliki ketidakpuasan dalam dimensi/variabel keramah tamahan, kesopanan, kemampuan, kecepatan, disiplin dan tanggung jawab.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, penulis menyarankan dari hasil penemuan penelitian bahwa perlu dilakukan perbaikan dalam kualitas layanan untuk masing-masing cabang dalam memberikan pelayanan sebagai penyedia jasa perbankan agar dapat lebih tanggap lagi dalam memperhatikan keinginan atau kebutuhan nasabah. Tingkat keramah tamahan serta kesopanan juga menjadi hal penting yang perlu diperhatikan oleh masing-masing cabang agar apa yang dirasakan nasabah dapat memberikan penilaian yang baik/puas bagi instansi maupun kepada penilaian kepada sikap petugas yang terkait. Serta sebagai penyedia jasa perlu memperhatikan bentuk fisik seperti perlu adanya penambahan tempat duduk antrian nasabah atau perluasan area banking hall baik yang ada pada cabang prabumulih maupun cabang muara enim.

7 DAFTAR PUSTAKA

1. Arief, 2007. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Bayu Media Publishing, Malang.

2. Azwar, S, 2007, Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya. Jakarta : Pustaka Pelajar
3. Davis, Keith & John W. Newstrom, 1982. Human Behavior at Work Organizational Behavior, 8th edition. New York. Mc.Graw Hill International Editions.
4. Kotler, Philip. (2002). Manajemen Pemasaran. Jilid 2. PT. Prenhalindo, Jakarta.
5. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality And Its Implications for Future Research. The Journal of Marketing, 49.
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L. 1988. SERQUAL: Multiple-item scale for Measuring consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.
7. Rangkuti, Freddy, 2002. Measuring Customer Satisfaction. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
8. Sarwono, 2009, Psikologi Sosial, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
9. Siagian, Sondang P. 1995, Manajemen Sumberdaya Manusia, Jakarta : Bumi Aksara.
10. Zulian, Yमित, 2001. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Ekonisis, Yogyakarta.
11. Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. Journal of Marketing, 60.