

658.83
HAR
p e.1

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI EMPIRIS PADA BANK CENTRAL ASIA CABANG SEMARANG)**



TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Oleh :

**Rr. Arindra Harsetyowati
NIM C4A099310**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2001**



Sertifikat

Saya, Rr. Arindra Harsetyowati, yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program magister manajemen ini ataupun pada program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya berada di pundak saya.

Rr. Arindra Harsetyowati
7 Juni 2001

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul
PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
SEBUAH STUDI EMPIRIS PADA BANK CENTRAL ASIA CABANG SEMARANG

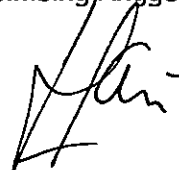
Yang disusun oleh Rr. Arindra Harsetyowati, NIM C4A099310
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji tanggal 7 Juni 2001
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing Utama



Drs. Daryono Rahardjo, MM

Pembimbing Anggota



Dra. Johanna Maria K., Mec

Semarang, 7 Juni 2001
Universitas Diponegoro
Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen
Ketua Program



Prof. Dr. Suyudi Mangunwihardjo

ABSTRACT

Every company must deeply comprehend the customer's needs by increasing the satisfaction of its customer through service excellence or the services that can meet more than just customer's expectation in order to keep surviving in the competitive banking industry situation. Therefore, the object of this study is to testify the service excellence factor, which has prominent influence for the satisfaction of its customer; moreover, it is the research gap of the former observation.

Respondents in this observation are the customer of Central Asia Bank in Semarang, and the amounts of the sample are 100 customers. Structural Equation Model (SEM) combines with AMOS 4.0. are used as the analytical technique to attest the developed 3 (three) hypothesis. The results from the testing hypothesis show a significant positive effect between technology competent variable and the competency of human resources toward the service excellence, together with its relation of the satisfaction of its customer.

By means of this observation, if the banking industry wants to enhance its service excellence, it is advised to conduct its enlargement of the human resources quality by way of training program and rotation of employee program; the continuously perfecting technology as well as the development of technology in general; also the improvement of service excellence to each customer like the improvement of sequence system and the availability of special stands.

ABSTRAKSI

Untuk dapat bertahan dalam persaingan bisnis perbankan, setiap perusahaan harus mampu mengerti kebutuhan nasabah dengan cara meningkatkan kepuasan nasabah melalui pelayanan prima atau pelayanan yang melebihi harapan nasabah. Oleh karena itu, tujuan dari studi ini menguji faktor-faktor pelayanan prima yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, yang merupakan *research gap* dari penelitian terdahulu.

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Central Asia Cabang Semarang dengan sampel sebanyak 100 nasabah. Teknik analisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan AMOS 4.0, yang digunakan untuk menguji 3 (tiga) hipotesis yang telah dikembangkan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh positif yang signifikan antara variabel kompetensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia terhadap pelayanan prima, dan dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah.

Dari hasil penelitian ini, untuk meningkatkan pelayanan prima disarankan agar pihak bank sebaiknya mengadakan peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui program *training* dan rotasi pegawai ; penyempurnaan teknologi secara berkesinambungan sejalan dengan perkembangan teknologi pada umumnya ; serta peningkatan pelayanan prima kepada setiap nasabah antara lain melalui perbaikan sistem antrian dan penyediaan loket-loket khusus.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kupersembahkan kepada Tuhan YME, karena berkat rahmat dan karuniaNya, tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Judul penelitian yang diajukan adalah **PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI EMPIRIS PADA BANK CENTRAL ASIA CABANG SEMARANG)**.

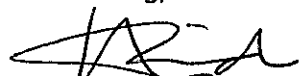
Berkenaan dengan hal tersebut, penulis telah banyak mendapatkan bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Suyudi Mangunwihardjo selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
2. Drs. Daryono Rahardjo, MM. selaku Pembimbing Utama atas segala perhatian, motivasi dan bimbingannya selama penyusunan tesis ini.
3. Dra. Johanna Maria K., Mec. selaku Pembimbing Anggota atas segala perhatian, motivasi dan bimbingannya selama penyusunan tesis ini.
4. Pihak manajemen Bank Central Asia Cabang Semarang yang telah memberi ijin serta kesempatan untuk melakukan penelitian.
5. Keluargaku tercinta Mama Srie Koestyowati, Papa Hardjito Utomo dan Eyang Putri Ismail atas segala perhatian, motivasi, bimbingan, dan doanya selama penyusunan tesis ini.
6. Teman-temanku Angkatan XII/B/Pagi terkhusus Mas Ricky yang telah banyak memberi perhatian, motivasi, dan bantuannya.
7. Teman-temanku Kelas Pemasaran Angkatan XII/B/Pagi yang telah banyak memberi perhatian, motivasi, dan bantuannya.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu hingga terselesaikannya tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala saran, kritik dan masukan akan diterima dengan senang hati.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, 7 Juni 2001



Rr. Arindra Harsetyowati
NIM C4A099310

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstract	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Bab I : Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan dan Kegunaan	3
1.3.1. Tujuan.....	3
1.3.2. Kegunaan	3
1.4. Metodologi.....	4
1.5. Outline Tesis	4
1.6. Definisi-definisi Utama.....	6

1.6.1.	Pelayanan Prima.....	6
1.6.2.	Kompetensi Teknologi.....	6
1.6.3.	Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	6
1.6.4.	Kepuasan Nasabah.....	6
1.7.	Keterbatasan dan Asumsi Dasar.....	7
1.7.1.	Keterbatasan.....	7
1.7.2.	Asumsi Dasar.....	7
Bab II : Telaah Pustaka dan Pengembangan Model.....		8
2.1.	Pelayanan Prima.....	9
2.2.	Kompetensi Teknologi.....	10
2.3.	Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	12
2.4.	Kepuasan Nasabah.....	14
2.5.	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Model Penelitian.	16
2.6.	Hipotesis dan Definisi Operasional Variabel.....	17
2.6.1.	Hipotesis.....	17
2.6.2.	Definisi Operasional Variabel.....	17
2.6.2.1.	Variabel Kompetensi Teknologi.....	17
2.6.2.2.	Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	18
2.6.2.3.	Variabel Pelayanan Prima.....	19
2.6.2.4.	Variabel Kepuasan Nasabah.....	20
Bab III : Metode Penelitian.....		23
3.1.	Desain Penelitian.....	24

3.2.	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.2.1.	Data Primer.....	27
3.2.2.	Data Sekunder	27
3.2.3.	Sumber Data.....	27
3.3.	Populasi dan Sampel	27
3.3.1.	Populasi.....	27
3.3.2.	Sampel	28
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5.	Teknik Analisis.....	32
3.5.1.	Analisis Kualitatif	32
3.5.2.	Analisis Kuantitatif	32
	Bab IV : Analisis Data	41
4.1.	Data-data Deskriptf.....	42
4.1.1.	Profil Nasabah Bank Central Asia Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir, Penghasilan Per Bulan.....	42
4.1.2.	Profil Nasabah Bank Central Asia Berdasarkan Transaksi Keuangan Yang Dilakukan	44
4.2.	Proses dan Hasil Analisis Data.....	44
4.2.1.	Analisis Faktor Konfirmatori	47
4.2.1.1.	Analisis Faktor Konfirmatori 1	47
4.2.1.2.	Analisis Faktor Konfirmatori 2	48
4.2.2.	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	50

4.2.3.	Evaluasi Normalitas Data	53
4.2.4.	Evaluasi <i>Outliers</i>	54
4.2.4.1.	<i>Univariate Outliers</i>	54
4.2.4.2.	<i>Multivariate Outliers</i>	55
4.2.4.3.	Evaluasi atas <i>Multicollinearity</i> atau <i>Singularity</i>	56
4.2.4.4.	Pengujian Terhadap Nilai Residual	57
4.2.5.	Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i>	60
4.2.5.1.	Uji <i>Reliability</i>	60
4.2.5.2.	<i>Variance Extract</i>	62
4.3.	Pengujian Hipotesis.....	64
4.3.1.	Pengujian Hipotesis 1.....	64
4.3.2.	Pengujian Hipotesis 2.....	65
4.3.3.	Pengujian Hipotesis 3.....	65
Bab V :	Kesimpulan dan Implikasi Kebijakan	67
5.1.	Kesimpulan Hipotesis	70
5.1.1.	Kompetensi Teknologi	70
5.1.2.	Kompetensi Sumber Daya Manusia	71
5.1.3.	Pelayanan Prima.....	72
5.2.	Kesimpulan Masalah Penelitian.....	73
5.3.	Implikasi Teoritis	76
5.4.	Implikasi Kebijakan Manajemen	77
5.5.	Keterbatasan Penelitian.....	83

5.6. Agenda Penelitian Mendatang	83
--	----

Daftar Pustaka

Lampiran

Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kesatuan Model Variabel Penelitian	21
Tabel 2.2	Penentuan Variabel Dependen – Independen	21
Tabel 2.3	Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3.1	Tipe-tipe Penelitian Bisnis	24
Tabel 3.2	Orientasi Desain Penelitian.....	25
Tabel 3.3	Fokus, Orientasi dan Tipe Penelitian.....	26
Tabel 3.4	Jumlah Nasabah Aktif Bank Central Asia Cabang Utama Semarang Sampai Dengan Bulan April 2001	29
Tabel 3.5	Desain Inti dari Pernyataan.....	31
Tabel 3.6	Model Pengukuran	36
Tabel 3.7	<i>Goodness-of-fit Indices</i>	40
Tabel 4.1	Profil Nasabah Bank Central Asia Cabang Semarang Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir, Penghasilan Per Bulan.....	42
Tabel 4.2	Profil Nasabah Berdasarkan Transaksi Keuangan yang dilakukan	44
Tabel 4.3	Indeks Pengujian Kelayakan Model.....	46
Tabel 4.4	Standadized <i>Regression Weight</i> Kompetensi Teknologi Dan Kompetensi Sumer Daya Manusia	48
Tabel 4.5	<i>Standardized Regression Weight</i> Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah	50

Tabel 4.6	<i>Standardized Regression Weight Structural Equation Modeling</i> Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah	52
Tabel 4.7	Indeks Pengujian Kelayakan <i>Structural Equation Modeling</i> Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah	53
Tabel 4.8	Normalitas Data	54
Tabel 4.9	<i>Descriptive Statistic</i>	55
Tabel 4.10	<i>Standardized Residual Covariances</i>	59
Tabel 4.11	Hasil Perhitungan <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i>	63
Tabel 4.12	Kesimpulan Hipotesis.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Garis Besar Tesis	5
Gambar 2.1	Garis Besar Bab II.....	8
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir Teoritis.....	16
Gambar 2.3	Variabel Kompetensi Teknologi.....	18
Gambar 2.4	Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	18
Gambar 2.5	Variabel Pelayanan Prima	19
Gambar 2.6	Variabel Kepuasan Nasabah.....	20
Gambar 3.1	Garis Besar Bab II	23
Gambar 3.2	Structural Equation Model Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah	35
Gambar 4.1	Garis Besar Bab IV	41
Gambar 4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Kompetensi Teknologi Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	47
Gambar 4.3	Analisis Faktor Konfirmatori Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah.....	49
Gambar 4.4	<i>Structural Equation Modeling</i> Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah	51
Gambar 5.1	Garis Besar Bab V.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3 : Perhitungan AMOS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Dalam penciptaan nilai yang lebih di mata konsumen, perusahaan dituntut melakukan perubahan yang mendasar menyangkut visi ke depan. Menurut Druker (1994), perkembangan dunia pemasaran mengarah pada penciptaan *value oriented marketing* dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen. Hal tersebut patut diperhatikan mengingat konsumen yang puas akan cenderung melakukan pembelian ulang ataupun memiliki loyalitas pada suatu produk barang ataupun jasa.

Untuk menciptakan kepuasan konsumen bukanlah hal yang mudah. Karena sampai saat ini masih belum ditemukan cara yang paling tepat untuk mengukur kepuasan konsumen karena sifatnya yang sangat subyektif dan *unmeasureable* (Huseini dan Mamahit, 1998). Namun demikian ada beberapa ahli yang berusaha mengukurnya dengan menggunakan pendekatan kualitas pelayanan, seperti halnya yang dilakukan oleh Parasuraman di tahun 90-an.

Dalam perkembangan kualitas pelayanan, pelayanan kini tidak dipandang sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memenuhi harapan konsumen saja, namun telah berkembang menjadi suatu usaha untuk mencapai suatu pemenuhan melebihi harapan konsumen. Hal tersebut dikenal sebagai pelayanan prima (Schoeder, 1994).

UPT-PUSTAKA-UNDIP

Dalam penelitiannya, Clark (1998) menyatakan bahwa pelayanan prima dapat dicapai dengan memperbaiki penampilan dan meningkatkan kompetensi yang dimiliki penyedia jasa. Zwell (1999) juga meneliti tentang kompetensi yang dibutuhkan oleh bank ada dua meliputi kompetensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia. Namun demikian Zwell menyarankan agar dilakukan suatu penelitian yang menguji hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan konsumen. Hal tersebut mendasari *research gap* pada penelitian ini.

Dunia perbankan sebagai salah satu dunia pelayanan jasa berada dalam suatu lingkungan yang penuh persaingan. Turunnya kepercayaan masyarakat pada perbankan mendorong pihak bank meningkatkan pelayanan jasa perbankan sehingga memiliki daya saing. Dengan pengembangan suatu pelayanan prima diharapkan pihak bank dapat memuaskan nasabahnya sehingga harapan bank untuk mendapatkan nasabah yang loyal dan secara tidak langsung meningkatkan profit bagi perusahaan tersebut dapat tercapai.

Dari uraian di atas mendorong diadakannya penelitian ini dengan menguji tentang pengembangan pelayanan prima hubungannya dengan penciptaan kepuasan nasabah di Bank Central Asia Cabang Semarang. Pengambilan lokasi penelitian di Bank Central Asia Cabang Semarang dikarenakan sampai saat ini Bank Central Asia merupakan salah satu bank swasta nasional terbesar di Indonesia yang sudah berhasil dengan keunggulan teknologi dan dengan banyaknya kantor cabang yang dimilikinya.

1.2. Perumusan Masalah

Dari paparan di atas dapat disajikan perumusan masalah sebagai berikut:

- Bagaimanakah pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh kompetensi teknologi terhadap pelayanan prima.
2. Menguji pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap pelayanan prima.
3. Menguji pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.

1.3.2. Kegunaan

Penelitian ini memiliki manfaat atau kegunaan sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis, yaitu bagi ilmu pengetahuan pemasaran, terutama tentang pengembangan pelayanan prima dalam upaya mencapai kepuasan nasabah.
2. Manfaat praktis, yaitu bagi berbagai pihak antara lain penyusun dalam rangka pengembangan dan penerapan pengetahuan secara praktis perusahaan dalam rangka pembuatan rumusan kebijakan yang diambil menyangkut pelayanan prima dan untuk para peneliti selanjutnya.

1.4. Metodologi

Pada penelitian ini metodologi yang digunakan adalah *confirmatory factor analysis* dan *full model* dari *Structural Equation Model* (SEM). Dalam SEM, hasil komputasi untuk test signifikansi model dilakukan untuk mengukur *goodness of fit* yaitu *Chi-square*, *Goodness of Fit Index* (GFI), *Adjusted Goodness of Fit Index* (AGFI), *The Comparative Fit Index* (CFI), *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA) dan *Critical Ratio* (CR).

1.5. Outline Tesis

Penulisan tesis ini disusun secara sistematis yang terdiri dari beberapa bab. Bab I merupakan Bab Pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metodologi, *outline* tesis, definisi – definisi utama, keterbatasan dan asumsi dasar.

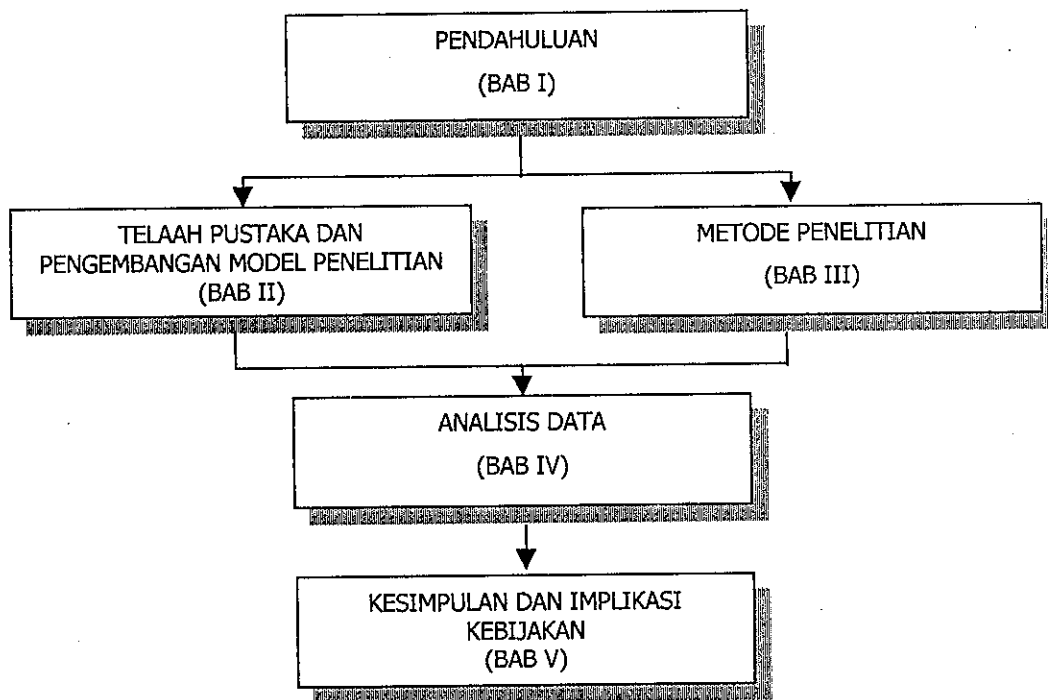
Bab II memuat tentang telaah pustaka dan pengembangan model penelitian yang menguraikan tentang telaah pustaka, model, hipotesis, dan definisi operasional variabel.

Bab III berisi tentang metode penelitian yang menjabarkan jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan teknik analisis.

Bab IV mengenai analisis data yang berisi gambaran umum obyek penelitian dan data-data deskriptif, proses dan hasil analisis / komputasi data, dan pengujian hipotesis.

Bab V berisi tentang kesimpulan dan implikasi kebijakan yang menjabarkan kesimpulan mengenai masing-masing hipotesis, kesimpulan mengenai masalah penelitian, implikasi pada teori-teori manajemen, implikasi pada kebijakan manajemen, keterbatasan penelitian dan agenda penelitian mendatang. Gambar untuk garis besar susunan tesis dapat dilihat dalam gambar 1.1.

Gambar 1.1.
Garis Besar Tesis



1.6. Definisi-definisi Utama

1.6.1. Pelayanan Prima

Pelayanan prima, yaitu pelayanan yang dapat membuat konsumen merasa diperlakukan istimewa yang hanya bisa dicapai dengan memberikan pelayanan melebihi harapan konsumen (Madsen, 1993).

1.6.2. Kompetensi Teknologi

Kemampuan dalam teknologi yang memungkinkan penyampaian jasa dengan lebih cepat, murah dan dengan kinerja yang lebih baik (Rock 1999).

1.6.3. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kecakapan atau kemampuan yang dimiliki oleh penyedia jasa agar terjadi interaksi layanan antara penyedia jasa dan konsumen (Goffman, 1993).

1.6.4. Kepuasan Nasabah

Konsumen akan mendapatkan kepuasan dengan membandingkan antara kinerja layanan dengan harapan kinerja layanan yang akan diterima. Harapan tersebut akan dibandingkan dengan persepsi aktual terhadap layanan yang telah dikonsumsi. Jika harapan tersebut sesuai dengan kinerja yang sesungguhnya, maka konsumen akan merasa puas (Churchill dan Suprenant, 1982, dalam Tse dan Wilton, 1988).

1.7. Keterbatasan dan Asumsi Dasar

1.7.1. Keterbatasan

Keterbatasan penelitian adalah:

- Keterbatasan penelitian ini antara lain mengenai obyek penelitian yang hanya pada satu bank saja, yaitu Bank Central Asia di kota Semarang dengan 11 kantor cabang yang ada, yang karakteristik nasabahnya berbeda-beda.
- Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk kasus lain diluar obyek penelitian, karena hanya untuk satu bank saja.

1.7.2. Asumsi Dasar

Dalam penelitian ini asumsi dasar yang digunakan adalah:

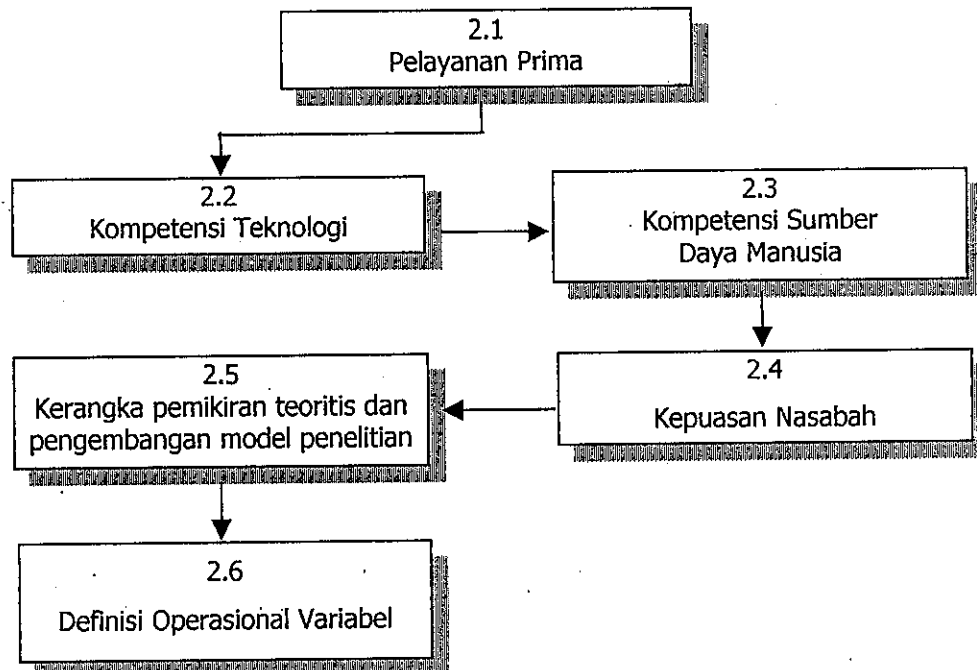
- Motivasi dan tujuan nasabah pada saat mengadakan transaksi dengan pihak bank dianggap tidak membawa pengaruh pada pengisian kuesioner atau dengan kata lain diabaikan.
- Pengetahuan dan pengalaman nasabah dianggap sama dan layak untuk diikutsertakan dalam penelitian, sejauh memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditentukan untuk menjadi sampel.
- Kondisi ekonomi dan lingkungan yang sekiranya dapat mempengaruhi nasabah diasumsikan dalam keadaan normal.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

Telaah pustaka dan pengembangan model penelitian yang akan diuraikan pada bab II ini diharapkan dapat memberi justifikasi pada teori-teori yang sudah ada, sehingga akan menghasilkan hipotesa-hipotesa penelitian yang membentuk kerangka pemikiran teoritis. Adapun susunan bab II ditampilkan pada gambar 2.1. berikut ini:

Gambar 2.1.
Garis Besar Bab II



2.1. Pelayanan Prima

Schoeder (1994) menyatakan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang bermutu tinggi yang diberikan kepada konsumen, berdasarkan standar kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga tercapai kepuasan dan akan menyebabkan peningkatan kepercayaan konsumen kepada penyedia jasa. Dari uraian tersebut tampak bahwa pelayanan prima ditekankan pada pemenuhan kebutuhan hingga melebihi harapan konsumen.

Selain itu, Madsen (1993) juga menyatakan bahwa dalam penyampaian pelayanan tidak sekedar kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar, namun lebih ditekankan pada pelayanan prima, yaitu pelayanan yang dapat membuat konsumen merasa diperlakukan istimewa yang hanya bisa dicapai dengan memberikan pelayanan melebihi harapan konsumen.

Menurut Abdullah (2001), pelayanan prima merupakan totalitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, dilakukan secara sadar, terpadu (harus dilakukan oleh seluruh pegawai) dan konsisten (mutu pelayanan setiap unit harus sama / standar) dengan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan nasabah.

Selain itu, Clark (1998) juga menyatakan bahwa dalam menciptakan pelayanan prima, tidak hanya dibutuhkan adanya kemauan untuk memahami kebutuhan nasabah, namun lebih dari pada itu, pihak bank hendaknya memahami apa yang dibutuhkan nasabah di masa yang akan datang. Sementara itu, Edwards (1991) menyatakan bahwa untuk dapat menciptakan suatu pelayanan yang unggul

di bank dapat dibangun dari tiga dimensi, yaitu adanya kecepatan, ketepatan dan jaminan keamanan. Kecepatan layanan sangat penting karena nasabah selalu ingin dilayani dengan cepat, sehingga nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama dalam melakukan transaksi. Ketepatan layanan merupakan hal penting pula karena nasabah mengharapkan kebenaran atas transaksi yang dilakukan sehingga tidak ada kesalahan dari pihak bank dalam melayani. Jaminan keamanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah juga diharapkan, supaya nasabah merasa aman dalam menempatkan dananya di bank.

Pendapat diatas juga didukung oleh Biere (1997) menyatakan bahwa selain adanya kecepatan dalam pelayanan transaksi keuangan nasabah menginginkan privasi dan keamanan terhadap dirinya. Prinsell (1998), juga menyatakan bahwa pelayanan prima dicapai melalui pemenuhan harapan konsumen yang meliputi ketepatan , kecepatan dan keamanan dalam pelayanannya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa suatu keunggulan dalam pelayanan yang diberikan bank dapat ditunjukkan dengan adanya kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan jaminan keamanan.

2.2. Kompetensi Teknologi

Menurut Miyazaki (1999), kompetensi teknologi merupakan kemampuan untuk menyebarkan, terutama memperluas cakupan suatu implikasi dari kemampuan utama. Hal ini juga merupakan hal yang melibatkan penggabungan dari bermacam aliran teknologi dan pendayagunaan sumberdaya dalam suatu perusahaan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

Rock (1999), mengatakan bahwa dengan adanya kemampuan dalam teknologi memungkinkan penyampaian jasa dengan lebih cepat, murah dan dengan kinerja yang lebih baik. Hal ini juga didukung oleh Peters (1996), yang menyatakan bahwa keunggulan teknologi akan dapat meningkatkan pelayanan prima.

Nelson (2000) menyatakan untuk memuaskan nasabah di bank, adalah dengan adanya kompetensi teknologi yaitu menyediakan sistem on line agar transaksi keuangan dapat berjalan dengan lancar. Selain itu Levinsohn (1998) juga mengatakan bahwa kompetensi teknologi yang dimiliki bank untuk memuaskan nasabahnya adalah dengan memberikan kemudahan nasabah dalam mengakses, serta manfaat lebih luas yang diterima oleh nasabah dari penyedia jasa dengan menggunakan teknologi tersebut. Yang dimaksud dengan tersedianya sistem adalah tersedianya sistem on line yang artinya suatu sistem teknologi yang dimiliki oleh bank dengan tujuan untuk mempermudah layanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Contohnya pengiriman uang (transfer dana) antar kantor cabang yang dapat diterima pada saat itu juga, penguangan cek di kantor cabang lain. Kemudahan akses juga sangat diperlukan dalam pelayanan, contoh pertama dengan memiliki Tabungan dan Kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dari mesin-mesin ATM yang tersedia di berbagai tempat berupa pengambilan tunai, transfer dana dari / ke rekening tabungan atau giro, pembelian (pulsa isi ulang kartu prabayar telepon genggam), pembayaran (rekening telepon, listrik, kartu kredit, telepon genggam, radio panggil, pendidikan, internet), serta untuk mengetahui informasi saldo dan informasi kurs. Manfaat lebih luas dari kemampuan teknologi yang dimiliki Bank Central Asia sebagai

contoh yang pertama adalah tersedianya jasa *BCA Internet Banking*, dimana nasabah dengan menggunakan komputer pribadinya dapat melakukan transaksi keuangan sebagaimana layanan jasa yang terdapat di mesin-mesin ATM (kecuali pengambilan uang tunai), serta dapat mengetahui informasi yang berkaitan dengan Bank Central Asia (*BCA News, Press Release, Learning Center*). Contoh yang kedua yaitu dengan memiliki kartu ATM nasabah dapat menikmati fasilitas auto Debit BCA.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa suatu keunggulan kompetensi teknologi dalam pelayanan yang diberikan bank dapat ditunjukkan dengan adanya tersedianya sistem on line, kemudahan akses, serta manfaat lebih luas.

Oleh karena itu berdasar kajian studi terdahulu mengenai pelayanan prima dan kompetensi teknologi, maka hipotesa yang diajukan sebagai berikut:

H1 : Semakin tinggi kompetensi teknologi, semakin tinggi pelayanan prima.

2.3. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Norton dan Kaplan (1995), mengatakan bahwa perusahaan penyedia jasa yang sukses tidak hanya mengejar untung saja, namun juga berusaha mengejar kepuasan pengguna jasa atau konsumen, pengembangan sumber daya manusia, dan proses yang bermutu.

Menurut Goffman (1993), kompetensi penyedia jasa menunjukkan kecakapan atau kemampuan yang dimiliki oleh penyedia jasa agar terjadi interaksi layanan antara penyedia jasa dan konsumen.

Ulrich, etc. (1989) menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia berhubungan dengan pengetahuan, ketrampilan dan kecakapan yang dimiliki individu dan ditunjukkan kepada orang lain. Hal ini juga didukung oleh Parry (dalam Umiker,1999) yang menyatakan kompetensi sumber daya manusia merupakan pengelompokan yang dihubungkan dengan pengetahuan, sikap, dan ketrampilan yang mempengaruhi pekerjaan penyedia jasa, yang berhubungan dengan kinerja pada suatu pekerjaan, dan dapat diukur dengan menggunakan standar yang telah ditetapkan. Pengetahuan yang dimiliki karyawan dapat ditunjukkan dari kemampuan petugas bank dalam membantu nasabah mengambil keputusan, memecahkan persoalan sehubungan dengan pelayanan perbankan yang akan diterima. Contohnya, petugas bank dapat membantu nasabah untuk membuat keputusan finansial sehubungan dengan penempatan dananya di bank tersebut. Sikap yang dimiliki karyawan bank merupakan kemampuan untuk menanggapi keinginan nasabah serta menindaklanjuti kebutuhan nasabah. Contohnya pada saat nasabah datang, karyawan segera melayani sesuai dengan jasa layanan yang diperlukan nasabah. Sedangkan ketrampilan yang dimiliki karyawan bank merupakan kemampuan dalam melayani nasabah, sehingga diharapkan transaksi perbankan dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat dan akurat.

Menurut Sugiarto (1999), kompetensi pihak bank untuk mewujudkan pelayanan prima sangat tergantung kepada sentuhan-sentuhan individu di dalam organisasi dan bukan hanya tergantung kepada peralatan. Yang dimaksud sentuhan-sentuhan individu tersebut antara lain merupakan hasil dari berbagai proses yang

saling mendukung seperti manajemen yang membangun, yang meningkatkan dan membentuk hubungan saling menguntungkan dengan pihak-pihak di luar bank, maupun pihak di dalam bank sendiri.

Kompetensi dari penyedia jasa akan dapat memberikan pelayanan yang *excellence* yaitu sikap atau cara dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Elhaitammy, 1990). Dalam dunia perbankan pelayanan yang *excellence* melibatkan seluruh karyawan dari manajemen puncak sampai ke pekerja. Sehingga pelayanan yang *excellence* menuntut adanya pelayanan yang dilaksanakan secara tertib, teratur, adil, manusiawi dan etis oleh para profesi yang berwenang dan berkompoten, mampu dan terampil serta profesional dibidangnya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa suatu keunggulan kompetensi sumber daya manusia di bank dapat ditunjukkan dengan adanya pengetahuan, sikap dan ketrampilan yang dimiliki karyawan.

Oleh karena itu berdasar kajian studi terdahulu mengenai pelayanan prima dan kompetensi sumber daya manusia, maka hipotesa yang diajukan sebagai berikut:

H2 : Semakin tinggi kompetensi sumber daya, semakin tinggi pelayanan prima.

2.4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah bank dapat dijelaskan dalam suatu paradigma pemenuhan harapan. Hal tersebut diungkapkan oleh Churchill dan Suprenant

(1982), dalam Tse dan Wilton (1988), yang menyebutkan bahwa konsumen akan mendapatkan kepuasan dengan membandingkan antara kinerja layanan dengan harapan kinerja layanan yang akan diterima. Harapan tersebut akan dibandingkan dengan persepsi aktual terhadap layanan yang telah dikonsumsi. Jika harapan tersebut sesuai dengan kinerja yang sesungguhnya, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika harapan tidak sesuai dengan kenyataan, maka ketidakpuasan akan muncul.

Dalam dunia pemasaran, kepuasan konsumen mendapatkan perhatian yang utama. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Bearden dan Teel (1986), yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen penting bagi pemasar mengingat kepuasan merupakan determinan utama terhadap pembelian jasa. Dalam hal ini, kepuasan dibangun oleh tiga dimensi, yaitu perasaan puas dengan layanan yang didapatkan, merekomendasikan kepada orang lain, dan ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain.

Pritchett (1991) menyatakan bahwa prioritas utama dalam pelayanan adalah membangun hubungan yang baik dengan nasabah dengan menciptakan nasabah merasa istimewa. Disamping itu penyedia jasa harus mampu menciptakan nasabah merasa istimewa, sehingga dapat menimbulkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap penyedia jasa. Selain hal tersebut, penyedia jasa harus mampu mengatur transaksi menjadi efektif, agar mampu membantu dan berinteraksi dengan nasabah, dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan bagi nasabah.

Selanjutnya Peterson (1988) menyatakan bahwa kepuasan nasabah akan

dicapai dengan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah. Dengan demikian pihak bank yang sanggup memberikan pelayanan prima akan dapat menciptakan kepuasan bagi nasabahnya dan diharapkan mampu memberikan keuntungan bagi bank tersebut.

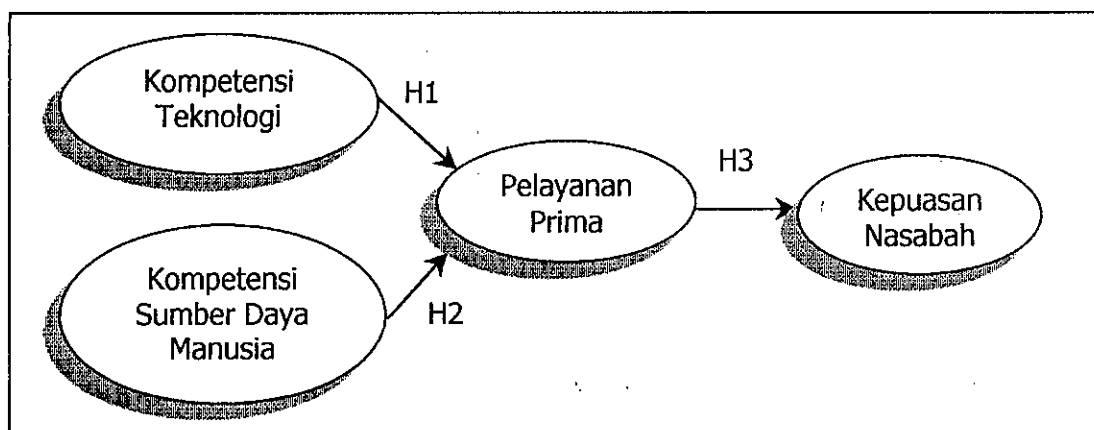
Oleh karena itu berdasar kajian studi terdahulu mengenai pelayanan prima dan kepuasan nasabah, maka hipotesa yang diajukan sebagai berikut:

H3 : Semakin tinggi pelayanan prima, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Model Penelitian

Berdasarkan hasil telaah pustaka mengenai hubungan kausalitas antara kompetensi teknologi, kompetensi sumber daya manusia, pelayanan prima dan kepuasan nasabah, maka dikembangkanlah kerangka pemikiran teoritis yang mendasari penelitian ini seperti yang terlihat pada gambar 2.2.

Gambar 2.2
Kerangka Berpikir Teoritis



Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

Model di atas menunjukkan hubungan-hubungan yang dibangun antara kompetensi teknologi dan pelayanan prima, kompetensi sumber daya manusia dan pelayanan prima serta pelayanan prima dan kepuasan nasabah. Model tersebut diharapkan dapat memberikan pengertian yang lebih mendalam mengenai pelayanan prima yang dikembangkan di sebuah bank.

2.6. Hipotesis dan Definisi Operasional

2.6.1. Hipotesis

Dalam penelitian ini mengemukakan beberapa hipotesis yang berkaitan dengan pelayanan prima di bank, yaitu:

H1 : Semakin tinggi kompetensi teknologi, semakin tinggi pelayanan prima.

H2 : Semakin tinggi kompetensi sumber daya manusia, semakin tinggi pelayanan prima.

H3 : Semakin tinggi pelayanan prima, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

2.6.2. Definisi Operasional Variabel

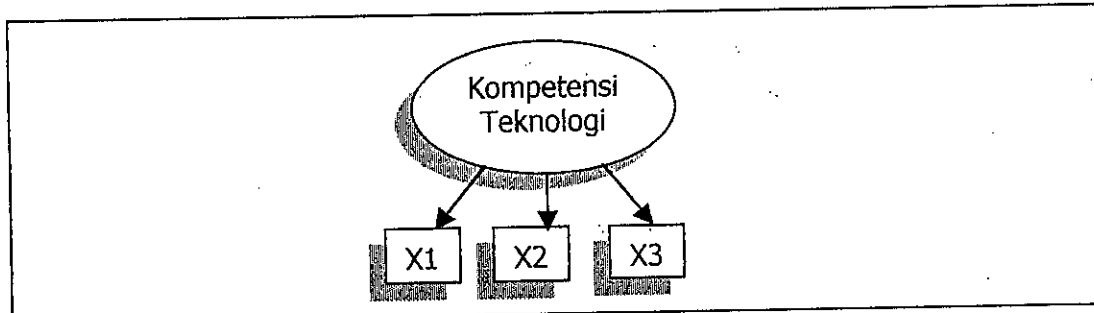
2.6.2.1. Variabel Kompetensi Teknologi

Variabel kompetensi teknologi dapat dijelaskan dalam tersedianya sistem, kemudahan akses, dan manfaat lebih luas.

Indikator-indikator variabel kompetensi teknologi dapat dilihat dalam gambar

2.3.

Gambar 2.3
Variabel Kompetensi Teknologi



Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

Keterangan :

X1 : Tersedianya sistem

X2 : Kemudahan akses

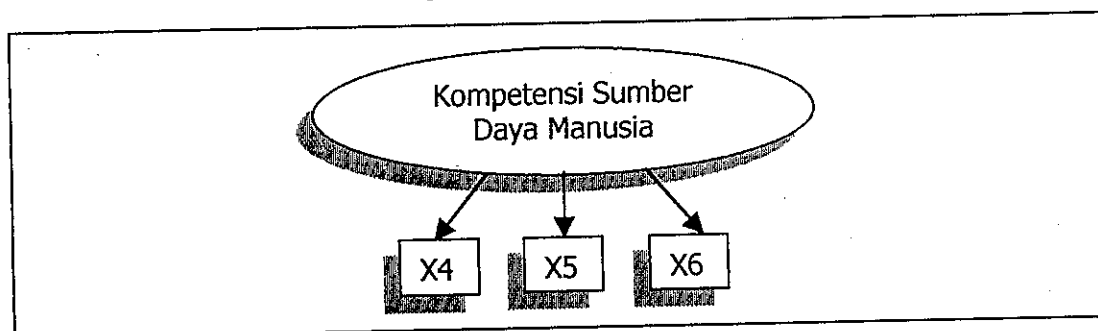
X3 : Manfaat lebih luas

(sumber : Nelson, 2000 ; Levinsohn, 1998)

2.6.2.2. Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia

Variabel kompetensi merupakan variabel yang dibentuk oleh tiga indikator yang menunjukkan kemampuan yang dimiliki oleh bank untuk melayani nasabah. Indikator-indikator yang dikembangkan untuk menjelaskan variabel kompetensi sumber daya manusia meliputi pengetahuan, sikap dan ketrampilan. Indikator-indikator variabel kompetensi dapat dilihat dalam gambar 2.4.

Gambar 2.4
Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia



Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

Keterangan :

X4 : Pengetahuan

X5 : Sikap

X6 : Ketrampilan

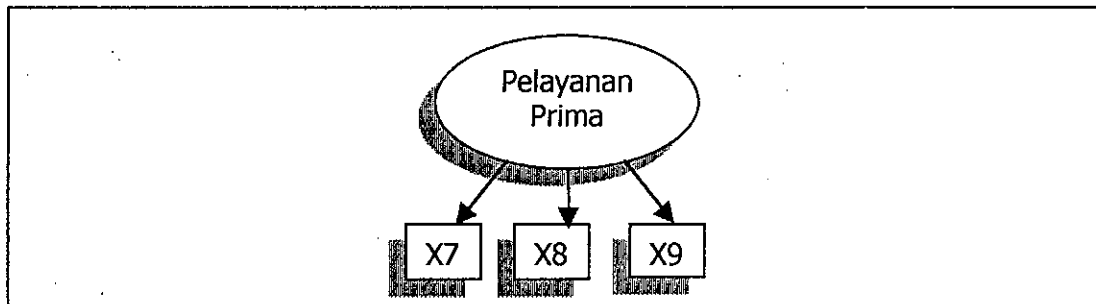
(sumber : Parry dalam Umiker, 1999)

2.6.2.3. Variabel Pelayanan Prima

Variabel pelayanan prima menunjukkan pelayanan yang sanggup melebihi harapan nasabah yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan jaminan keamanan kepada konsumen.

Indikator-indikator yang dikembangkan untuk menjelaskan variabel pelayanan prima dapat dilihat pada gambar 2.5.

Gambar 2.5
Variabel Pelayanan Prima



Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

Keterangan:

X7: Kecepatan pelayanan

X8: Ketepatan pelayanan

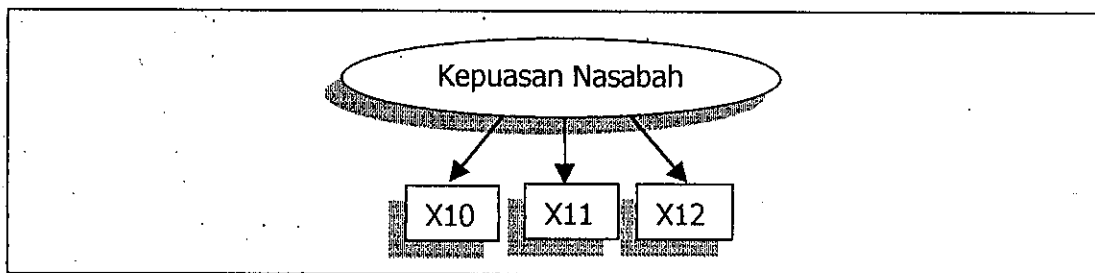
X9: Jaminan keamanan

(sumber: Edwards, 1991)

2.6.2.4. Variabel Kepuasan Nasabah

Variabel kepuasan nasabah dibentuk oleh tiga indikator meliputi perasaan puas dengan layanan yang didapatkan, perasaan senang setelah melakukan transaksi dan merekomendasikan kepada orang lain. Indikator-indikator tersebut dapat dilihat pada gambar 2.6.

Gambar 2.6
Variabel Kepuasan Nasabah



Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

Keterangan :

X10 : Perasaan puas

X11 : Rekomendasi ke orang lain

X12 : Ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain

(sumber : Bearden dan Teel, 1986)

Secara keseluruhan, penentuan atribut dan indikator dalam penelitian ini terdapat pada tabel 2.1 berikut ini. Penentuan untuk variabel dependent dan independent dalam model penelitian ini, terbagi dalam beberapa tahap. Untuk tahap 1, atribut kompetensi teknologi merupakan variabel independen, sedangkan atribut pelayanan prima merupakan variabel dependen. Untuk tahap 2, variabel kompetensi sumber daya manusia sebagai variabel independen, sedangkan variabel pelayanan prima sebagai variabel dependen. Untuk tahap 3, variabel pelayanan prima sebagai

variabel independen, sedangkan variabel kepuasan nasabah merupakan variabel dependen.

Tabel 2.1
Kesatuan Model Variabel Penelitian

Variabel / Atribut	Nama Indikator
Kompetensi Teknologi	X1 : tersedianya sistem
	X2 : kemudahan akses
	X3 : manfaat lebih luas
Kompetensi Sumber Daya Manusia	X4 : pengetahuan
	X5 : sikap
	X6 : ketrampilan
Pelayanan Prima	X7 : kecepatan pelayanan
	X8 : ketepatan pelayanan
	X9 : jaminan keamanan
Kepuasan Nasabah	X10 : perasaan puas
	X11 : rekomendasi ke orang lain
	X12 : ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

Tabel 2.2
Penentuan Variabel Dependen - Independen

Tahap	Variabel dependen	Variabel independen
I	Pelayanan prima	Kompetensi Teknologi
II	Pelayanan prima	Kompetensi Sumber Daya Manusia
III	Kepuasan nasabah	Pelayanan prima

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

Berikut ini akan ditampilkan definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yang dapat dilihat dalam tabel 2.3 berikut ini:

Tabel 2.3
Definisi Operasional Variabel

Hipotesis	Konsep dan Nama Variabel	Definisi Operasional
H1 : Kompetensi Teknologi --> pelayanan prima	Kompetensi teknologi dibangun dari tersedianya sistem, kemudahan akses, manfaat lebih luas yang pada akhirnya berpengaruh terhadap pelayanan prima.	10 point skala pada 3 item untuk mengukur kompetensi teknologi.
H2 : Kompetensi Sumber Daya Manusia --> pelayanan prima	Kompetensi sumber daya manusia dibangun dari pengetahuan, sikap, ketrampilan karyawan yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap pelayanan prima.	10 point skala pada 3 item untuk mengukur kompetensi sumber daya manusia.
H3: Pelayanan prima --> kepuasan nasabah	Pelayanan prima dibangun dari kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, jaminan keamanan kepada nasabah yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	10 point skala pada 3 item untuk mengukur pelayanan prima.

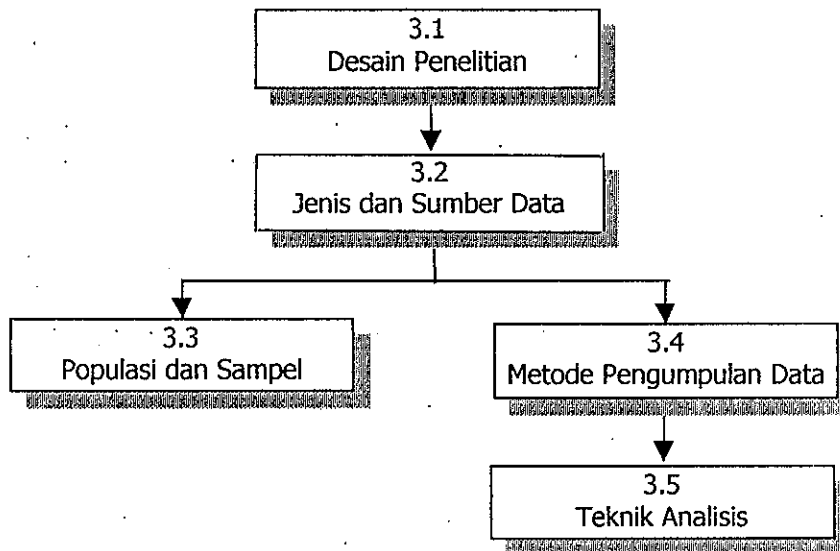
Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini menggambarkan lapangan penelitian yang diarahkan untuk menganalisis sebuah model dari layanan prima di sebuah Bank Central Asia Cabang Semarang. Sebuah kerangka pemikiran teoritis dan model telah dikembangkan pada bab II, yang akan dipakai sebagai landasan teori untuk penelitian ini. Bagian utama dari bab ini disusun dalam lima sub-bab seperti yang ditunjukkan Gambar 3.1.

Gambar 3.1.
Garis Besar Bab III



3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian terdiri dari beberapa tipe. Tiga tipe desain penelitian yang diidentifikasi dalam literatur adalah : penelitian eksploratori, deskriptif dan kausal (Zikmund, 1994). Secara singkat penjelasan dari tiap tipe desain penelitian adalah seperti yang disimpulkan pada tabel 3.1.

Tabel 3.1
Tipe-tipe Penelitian Bisnis

	Penelitian Eksploratori	Penelitian Deskriptif	Penelitian Kausal
Petunjuk	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk menjelaskan masalah yang meragukan • Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai dimensi-dimensi permasalahan • Biasanya dilakukan dengan harapan bahwa penelitian selanjutnya akan dibutuhkan untuk menunjukkan fakta yang menyakinkan • Membantu mewujudkan masalah dan mengidentifikasi informasi yang dibutuhkan untuk penelitian yang akan datang 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggambarkan karakteristik suatu populasi atau fenomena • Mencari untuk menentukan jawaban dari pertanyaan siapa, apa, kapan, dimana dan bagaimana. • Tidak menunjukkan jawaban untuk pertanyaan mengapa (sifat kausal) • Berdasarkan beberapa pemahaman sebelumnya dari dasar permasalahan penelitian. • Sifat dasarnya adalah analisis diagnosa. Penemuannya tidak menunjukkan fakta dari sebuah sifat kausal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mengidentifikasi hubungan sebab dan akibat antara variabel. • Peneliti mencari tipe-tipe sesungguhnya dari fakta untuk membantu memahami dan memprediksi hubungan. • Menetapkan pendekatan kausal dari kejadian-kejadian yang berurutan. • Mengukur variasi antara penyebab yang diduga dan akibat yang diduga. • Mengenal kehadiran atau ketidakhadiran alternatif penjelasan yang masuk akal dan faktor-faktor kausal.
Pertanyaan	Ada apa dalam model	Apa nilai dan hubungan	Apa mengendalikan apa

Sumber: dikembangkan dari Zikmund (1994) dalam Ferdinand (1999).

Penelitian ini termasuk dalam tipe penelitian deskriptif dan penelitian kausal. Penelitian deskriptif digunakan untuk menjelaskan tentang karakteristik responden. Penelitian kausal digunakan untuk mengembangkan model penelitian yang bertujuan

untuk menguji hipotesis penelitian yang telah ditentukan pada bab sebelumnya. Dari model penelitian yang telah dikembangkan ini, diharapkan akan menjelaskan hubungan simultan interdependensi antar variabel sekaligus membuat suatu implikasi yang dapat digunakan untuk peramalan/prediksi.

Miller (1991) mengembangkan cara yang berbeda untuk membedakan beberapa tipe penelitian bisnis seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3.2. Penelitian ini dilakukan dengan sebuah sistematis dan proses obyektif untuk mendapat, merekam dan menganalisa data (Zikmund, 1994) dalam rangka untuk memahami pelayanan prima di Bank Central Asia Cabang Semarang. Berdasarkan beberapa kategori orientasi penelitian, maka orientasi dari penelitian ini digambarkan dalam Tabel 3.2.

Tabel 3.2
Orientasi Desain Penelitian

Definisi karakteristik	Basic (murni)	Terapan (kebijakan-tindakan-kegunaan)	Evaluasi (penaksiran-penilaian)
Sifat dasar dari permasalahan	Penelitian ilmu murni yang mencari pengetahuan baru mengenai fenomena kelompok, membantu menetapkan prinsip-prinsip umum untuk menjelaskan	Penelitian ilmu terapan yang mencari untuk memahami kelompok masalah dan untuk menyediakan kebijakan yang dibuat dengan baik berdasarkan pedoman untuk tindakan perbaikan.	Evaluasi penelitian untuk memperkirakan hasil dari cara terapan pada kelompok masalah atau hasil dari praktek umum.
Tujuan penelitian	Untuk menghasilkan pengetahuan baru yang mencakup penemuan dari hubungan dan kapasitas untuk memprediksi hasil dalam bermacam-macam kondisi.	Untuk menjamin kebutuhan pengetahuan yang dapat segera digunakan untuk membuat kebijakan yang dicari untuk menghilangkan atau mengurangi kelompok masalah	Untuk menyediakan sebuah hasil perhitungan yang akurat secara sosial dari sebuah cara/program terapan dari sebuah kelompok masalah

Definisi karakteristik	Basic (murni)	Terapan (kebijakan-tindakan-kegunaan)	Evaluasi (penaksiran-penilaian)
Pedoman teori	Memilih teori untuk menuntun pengujian hipotesis dan menyediakan dukungan untuk teori yang diuji.	Memilih teori, petunjuk atau intuisi prasangka untuk menyelidiki dinamika dari sistem sosial.	Memilih teori untuk memantapkan masalah dalam pengamatan taksiran sebagai cara untuk mengkaitkan penemuan pada teori baru atau pendirian.
Ketepatan teknik	Formulasi teori, pengujian hipotesis, sampel, teknik pengumpulan data (observasi langsung, wawancara, kuesioner, skala pengukuran) statistik data, validasi	Mencari akses individu dan menanyakan pelaku-pelaku sebagai perasaan dan pikiran yang bersamaan, mendapatkan atribut-atribut dan membuat evaluasi mengenai faktor diri sendiri, yang lain, atau situasional, berkenaan penjelasan yang penting sebagai hipotesis yang telah diuji.	Menggunakan semua ketepatan teknik konvensional pada masalah.

Sumber: Miller (1991) dalam Ferdinand (1999).

Tabel 3.3
Fokus, Orientasi dan Tipe Penelitian

Fokus Penelitian	Orientasi Penelitian	Tipe Penelitian
Untuk identifikasi variabel pelayanan prima, kepuasan dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya.	Kausal	Terapan
Untuk menganalisis hubungan antara kompetensi teknologi dengan pelayanan prima	Kausal	Terapan
Untuk menganalisis hubungan antara kompetensi sumber daya manusia dengan pelayanan prima	Kausal	Terapan
Untuk menganalisis hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan	Kausal	Terapan

Sumber: dikembangkan untuk tesis ini.

3.2. Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti (Cooper & Emory, 1995). Jenis data ini diperoleh langsung dari penyebaran angket berdasarkan daftar pertanyaan kepada nasabah Bank Central Asia Cabang Semarang (yang terdiri dari 11 kantor cabang).

3.2.2 Data Sekunder

Merupakan jenis data yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti. Data ini diperoleh melalui literatur-literatur, jurnal-jurnal penelitian terdahulu, majalah maupun data dokumen yang sekiranya diperlukan untuk menyusun penelitian ini.

3.2.3 Sumber Data

Data yang diperoleh untuk penelitian ini diperoleh dari penyebaran angket berdasarkan daftar pertanyaan kepada para nasabah Bank Central Asia di kota Semarang dan sekitarnya.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah kumpulan individu atau obyek penelitian yang memiliki kualitas-kualitas serta ciri-ciri yang ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau obyek

pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Cooper & Emory, 1995). Untuk penelitian ini, populasi yang digunakan adalah populasi dari semua nasabah simpanan, pinjaman dan jasa-jasa lainnya Bank Central Asia Cabang Semarang (yang terdiri dari 11 kantor cabang).

3.3.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi (Singarimbun, 1991). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan dimana data diambil dari siapa saja, bila dipandang cocok dengan sumber data (Sugiono, 1999).

Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan beberapa metode, antara lain dengan rumus berikut (Rao, 1996):

$$n = \frac{N}{1 + N (\text{moe})^2}$$

n = jumlah sampel

N = populasi

Moe = *margin of error max*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi.

Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa rata-rata jumlah nasabah aktif Bank Central Asia Cabang Semarang sampai dengan bulan April 2001 berjumlah 347.578 orang. Maka jumlah sampel untuk penelitian ini dengan *margin of error* sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{347.578}{1 + 347.578 (10\%)^2}$$

$$n = 99,97 \cong 100$$

Agar penyebaran angket sesuai dengan banyaknya jumlah nasabah aktif atau nasabah yang sering melakukan transaksi keuangan dengan pihak bank di masing-masing kantor cabang, maka untuk menentukan jumlah sampel dihitung secara proporsional.

Tabel 3.4
Jumlah Nasabah Aktif Bank Central Asia Cabang Semarang
Sampai Dengan Bulan April 2001

Kantor Cabang	Jumlah Nasabah Aktif Sampai Dengan Bulan April 2001	Proporsi (%)
1. Pemuda	102.449	36
2. Kanjengan	6.343	3
3. Gang Tengah	11.480	4
4. Ungaran	16.902	6
5. Siliwangi	31.292	11
6. MT. Haryono	42.539	14
7. Industri	11.256	4
8. Suari	12.090	4
9. Telogorejo	11.049	4
10. Majapahit	19.953	7
11. Bangkok	6.587	3
Total	271.940	100

Sumber : data Bank Central Asia Cabang Semarang.

Sementara itu penentuan sampel menurut Hair *et al.* (1995) memegang peranan penting dalam estimasi dan interpretasi hasil terutama bila menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Ukuran sampel yang ideal dan representatif adalah tergantung pada jumlah indikator dikalikan lima sampai sepuluh. Dengan demikian sampel untuk penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned}\text{Jumlah indikator} &= 12 \\ \text{Sampel minimal} &= 12 \times 5 \\ &= 60\end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini minimal 100 responden, sesuai dengan sampel minimal hasil perhitungan dengan rumus Rao (1996) dan rumus Hair *et al.* (1995), mengenai sampel yang representatif untuk menggunakan teknik analisis SEM.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan metode penyebaran angket berdasarkan daftar pertanyaan kepada konsumen yang merupakan nasabah Bank Central Asia Cabang Semarang.

Adapun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden terdiri dari dua macam, yaitu :

Angket / Daftar pertanyaan terbuka, yaitu digunakan untuk memilih konsumen yang memenuhi syarat sebagai responden. Pertanyaan yang diajukan adalah sebagai berikut:

- Transaksi keuangan apa yang sering anda lakukan dengan Bank Central Asia ?
 - a. Simpanan (Tabungan, Deposito)
 - b. Pinjaman (Kredit)
 - c. Jasa-jasa lainnya (Transfer, Cek, Inkaso, *Save Deposit Box*, Kliring, Penerimaan setoran dan pembayaran, Usaha devisa).

Angket / Daftar pertanyaan tertutup, yaitu digunakan untuk mendapatkan data tentang subyek penelitian serta variabel-variabel yang berpengaruh terhadap pelayanan prima.

Pernyataan-pernyataan dalam daftar pertanyaan tertutup dibuat dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 10 untuk memperoleh data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai sebagai berikut :

Untuk kategori pernyataan dengan jawaban sangat tidak setuju / sangat setuju:

Sangat tidak setuju Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Inti dari isi pernyataan ditampilkan pada Tabel 3.4 berikut ini.

Tabel 3.4
Desain inti dari Pernyataan

Variabel	Item-item Pernyataan	Skala pengukuran
Pelayanan prima	Kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, jaminan keamanan.	10 point skala digunakan mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 10 (sangat setuju)
Kompetensi Teknologi	Tersedianya sistem, kemudahan akses, manfaat lebih luas.	10 point skala digunakan mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 10 (sangat setuju)
Kompetensi Sumber Daya Manusia	Pengetahuan, sikap, ketrampilan.	10 point skala digunakan mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 10 (sangat setuju)
Kepuasan Nasabah	Perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan, merekomendasikan ke orang lain, ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain.	10 point skala digunakan mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 10 (sangat setuju)

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

3.5. Teknik Analisis

3.5.1. Analisis Kualitatif

Merupakan suatu analisis yang digunakan untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian tentang berbagai gejala atau kasus yang dapat diuraikan dengan menggunakan keterangan-keterangan yang tidak dapat diukur dengan angka-angka tetapi memerlukan penjabaran uraian yang jelas (Supranto, 1993). Jadi data yang diperoleh hanya bersifat memberikan keterangan dan penjelasan dari hasil-hasil koefisien dan dapat digunakan sebagai pedoman untuk memberikan saran.

3.5.2. Analisis Kuantitatif

Merupakan suatu pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian yang dapat dihitung dengan jumlah satuan tertentu atau dinyatakan dengan angka-angka. Analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil (Soeratno dan Lincoln Arsyas, 1995).

Untuk menganalisis data digunakan *The Structural Equation Modelling* (SEM) dari paket software statistik AMOS dalam model dan pengujian hipotesis. Model persamaan struktural, *Structural Equation Model* (SEM) adalah sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan relatif "rumit", secara simultan (Ferdinand, 2000).

Keunggulan aplikasi SEM dalam penelitian manajemen adalah karena kemampuannya untuk mengkonfirmasi dimensi-dimensi dari sebuah konsep atau

faktor (yang sangat lazim digunakan dalam manajemen) serta kemampuannya untuk mengukur pengaruh hubungan-hubungan yang secara teoritis ada.

Dalam penelitian ini hubungan yang rumit dibangun antara beberapa variabel dependent (pelayanan prima, kepuasan) dengan beberapa variabel independent (kompetensi teknologi, kompetensi sumber daya manusia). Masing-masing variabel independent dan dependent berbentuk faktor yang dibangun dari beberapa indikator.

Untuk membuat pemodelan yang lengkap, perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengembangan model berbasis teori

Langkah pertama dalam pengembangan model SEM adalah pencarian atau pengembangan model yang mempunyai justifikasi teoritis yang kuat. Seorang peneliti harus melakukan serangkaian telaah pustaka yang intens guna mendapatkan justifikasi atas model teoritis yang dikembangkan.

2. Pengembangan diagram alur (*Path Diagram*) untuk menunjukkan hubungan kausalitas

Path diagram akan mempermudah peneliti melihat hubungan-hubungan kausalitas yang ingin diuji. Peneliti biasanya bekerja dengan "*construct*" atau "*factor*" yaitu konsep-konsep yang memiliki pijakan teoritis yang cukup untuk menjelaskan berbagai bentuk hubungan. Konstruksi-konstruksi yang dibangun dalam diagram alur dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu konstruk eksogen dan konstruk endogen. Konstruk eksogen dikenal sebagai "*source*

variables" atau "*independent variables*" yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk endogen adalah faktor-faktor yang diprediksi oleh satu atau beberapa konstruk endogen lainnya, tetapi konstruk eksogen hanya dapat berhubungan kausal dengan konstruk endogen.

3. Konversi diagram alur ke dalam serangkaian persamaan struktural dan spesifikasi model pengukuran

Setelah teori/model teoritis dikembangkan dan digambarkan dalam sebuah diagram alur, peneliti dapat mulai mengkonversi spesifikasi model tersebut ke dalam rangkaian persamaan. Persamaan yang akan dibangun terdiri dari:

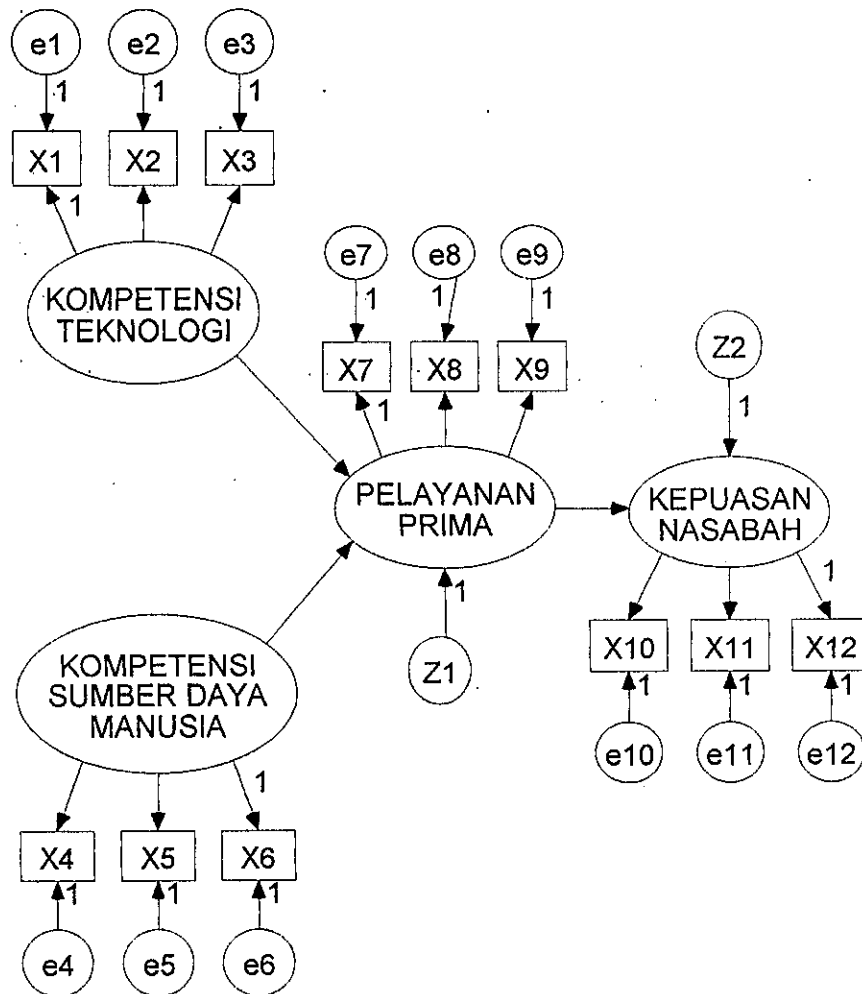
Persamaan-persamaan struktural yang dibangun atas pedoman sebagai berikut:

$$\text{Variabel Endogen} = \text{Variabel Eksogen} + \text{Variabel Endogen} + \text{Error}$$

Persamaan spesifikasi model pengukuran yaitu menentukan variabel mana, mengukur konstruk mana, serta menentukan serangkaian matriks yang menunjukkan korelasi yang dihipotesakan antar konstruk atau variabel.

Komponen-komponen ukuran mengidentifikasi *latent variables* dan komponen-komponen struktural untuk mengevaluasi hipotesis hubungan kausal, antara *latent variables* pada model kausal dan menunjukkan sebuah pengujian seluruh hipotesis dari model sebagai satu keseluruhan (Ferdinan,2000). Persamaan dalam penelitian ini seperti terlihat dalam gambar 3.2 berikut ini:

GAMBAR 3.2
STRUCTURAL EQUATION MODEL
PENGARUH PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH



Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

Keterangan:

Tersedianya sistem	X1
Kemudahan akses	X2
Manfaat lebih luas	X3
Pengetahuan karyawan	X4
Sikap karyawan	X5
Ketrampilan karyawan	X6
Kecepatan pelayanan	X7
Ketepatan pelayanan	X8
Jaminan keamanan	X9
Perasaan puas dengan pelayanan yang diberikan	X10
Merekomendasikan ke orang lain	X11
Ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain	X12

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

**Tabel 3.5.
Model Pengukuran**

Konsep Exogenous (Model pengukuran)	Konsep Endogenous (Model pengukuran)
$X1 = \lambda1 \text{ kompetensi teknologi} + \varepsilon 1$	$X7 = \lambda7 \text{ pelayanan prima} + \varepsilon 7$
$X2 = \lambda2 \text{ kompetensi teknologi} + \varepsilon 2$	$X8 = \lambda8 \text{ pelayanan prima} + \varepsilon 8$
$X3 = \lambda3 \text{ kompetensi teknologi} + \varepsilon 3$	$X9 = \lambda9 \text{ pelayanan prima} + \varepsilon 9$
$X4 = \lambda4 \text{ kompetensi sumber daya manusia} + \varepsilon 4$	$X10 = \lambda10 \text{ kepuasan nasabah} + \varepsilon 10$
$X5 = \lambda5 \text{ kompetensi sumber daya manusia} + \varepsilon 5$	$X11 = \lambda11 \text{ kepuasan nasabah} + \varepsilon 11$
$X6 = \lambda6 \text{ kompetensi sumber daya manusia} + \varepsilon 6$	$X12 = \lambda12 \text{ kepuasan nasabah} + \varepsilon 12$

Model Struktural
$\text{Pelayanan prima} = \gamma1 \text{ kompetensi teknologi} + \gamma2 \text{ kompetensi sumber daya manusia} + Z1$
$\text{Kepuasan} = \beta1 \text{ pelayanan prima} + Z2$

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

4. Pemilihan matrik input dan teknik estimasi atas model yang dibangun

SEM hanya menggunakan matrik Varians/kovarians atau matriks korelasi sebagai data input untuk keseluruhan estimasi yang dilakukannya. Hair (1996) menemukan bahwa ukuran sampel yang sesuai adalah antara 100-200. Sedangkan untuk ukuran sampel minimum adalah sebanyak 5 estimasi parameter. Bila estimated parameternya berjumlah 12, maka jumlah sampel minimum adalah 100.

5. Menilai problem identifikasi

Problem identifikasi pada prinsipnya adalah problem mengenai ketidakmampuan dari model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Bila setiap kali estimasi dilakukan muncul problem identifikasi, maka sebaiknya model dipertimbangkan ulang dengan mengembangkan lebih banyak konstruk.

6. Evaluasi kriteria *Goodness-of-fit*

Kesesuaian model dievaluasi melalui telaah terhadap berbagai kriteria *goodness-of-fit*. Tindakan pertama adalah mengevaluasi apakah data yang digunakan dapat memenuhi asumsi-asumsi SEM yaitu ukuran sampel, normalitas dan linearitas, outliers dan multikolienarity dan singularity. Setelah itu melakukan uji kesesuaian dan uji statistik. Beberapa indeks kesesuaian dan *cut-off valuenya* yang digunakan untuk menguji apakah sebuah model diterima atau ditolak yaitu:

a. χ^2 - Chi square statistic

Model yang diuji dipandang baik atau memuaskan apabila nilai *chi-square*nya rendah. Semakin kecil nilai χ^2 , semakin baik model itu dan diterima berdasarkan probabilitas dengan *cut-off value* sebesar $p > 0,05$ atau $p > 0,1$ (Ferdinand, 2000).

b. RMSEA (The Root Mean Square Error of Approximation)

Merupakan sebuah indeks yang dapat digunakan untuk mengkompensasi *chi-square statistic* dalam sampel yang besar (Ferdinand,2000). Nilai RMSEA menunjukkan nilai *goodness-of-fit* yang dapat diharapkan bila model diestimasi dalam populasi (Hair et al, 1995). Nilai RMSEA yang kecil atau sama dengan 0,08 merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah *close fit* dari model tersebut berdasarkan *degrees of freedom* (Ferdinand, 2000).

c. GFI (Goodness of Fit Index)

Merupakan ukuran non-statistikal yang mempunyai rentang nilai antara 0 (*poor fit*) sampai dengan 1,0 (*perfect fit*). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan sebuah "*better fit*".

d. AGFI (Adjusted Godness Fit Index)

Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGFI mempunyai nilai sama dengan atau lebih besar dari 0,90 (Hair et al, 1996).

e. CMIN/DF

Adalah *The minimum sample discrepancy function* yang dibagi dengan *degree of freedom*-nya. CMIN/DF merupakan statistik *chi-square* dibagi Df-nya sehingga disebut χ^2 -relatif. Nilai χ^2 -relatif kurang dari 2,0 atau 3,0 adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data (Arbuckle, 1997).

f. TLI (*Tucker Lewis Index*)

Merupakan *incremental index* yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah *baseline model*, dimana nilai yang direkomendasikan sebagai acuan diterimanya sebuah model adalah $\geq 0,95$ (Hair et al, 1995) dan nilai yang mendekati 1 menunjukkan *a very good-fit* (Arbuckle, 1997).

g. CFI (*Comparative Fit Index*)

Rentang sebesar 0 - 1, dimana semakin mendekati 1, mengindikasikan tingkat *fit* yang tinggi- *a very good-fit* (Arbuckle, 1997).

Secara ringkas indeks-indeks yang dapat digunakan untuk menguji kelayakan sebuah model disajikan dalam tabel 3.6.

Tabel 3.6
Goodness-of-fit Indices

Goodness-of-fit Index	Cut- of Value
χ^2 - Chi Square	Diharapkan kecil
Significancy Probability	$\geq 0,05$
RMSEA	$\leq 0,08$
GFI	$\geq 0,90$
AGFI	$\geq 0,90$
CMIN/DF	$\leq 2,00$
TLI	$\geq 0,95$
CFI	$\geq 0,95$

Sumber : Ferdinand, 2000.

7. Interpretasi dan modifikasi model

Setelah model diestimasi, residualnya haruslah kecil atau mendekati nol dan distribusi frekuensi dari kovarians residual harus bersifat simetrik (Ferdinand,2000). Model yang baik mempunyai *Standardized Residual Variance* yang kecil. Angka 2,58 merupakan batas nilai *standardized residual* yang diperkenankan yang diinterpretasikan sebagai signifikan secara statistik pada tingkat 5% dan menunjukkan adanya *prediction error* yang substansial untuk sepasang indikator.

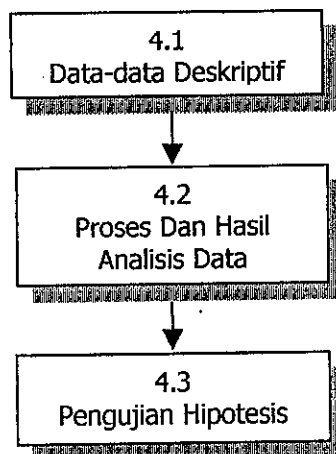
BAB IV

ANALISIS DATA

Dalam bab ini akan disajikan profil dari data penelitian dan proses menganalisis data-data tersebut untuk menjawab pertanyaan penelitian dan hipotesis yang telah diajukan pada bab II dan bab III.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *confirmatory factor analysis* dan *full model* dari *Structural Equation Model* (SEM) dengan tujuh langkah untuk mengevaluasi kriteria *goodness-of-fit*, seperti yang akan dibahas dalam bab IV ini.

Gambar 4.1
Garis Besar Bab IV



4.1. Data – Data Deskriptif

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai data-data deskriptif yang diperoleh dari para nasabah yang merupakan pengguna jasa keuangan Bank Central Asia Cabang Semarang ditentukan sebanyak 100 orang dengan kriteria atau syarat tertentu seperti yang telah diuraikan pada bab III.

4.1.1. Profil Nasabah Bank Central Asia Cabang Semarang Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir dan Penghasilan Per bulan.

Berdasarkan hasil tabulasi penelitian yang dilakukan kepada 100 responden dapat dikemukakan profil nasabah Bank Central Asia di Semarang berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir dan penghasilan per bulan dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.1
Profil Nasabah Bank Central Asia di Semarang Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir dan Penghasilan Per Bulan

Data Responden	Jumlah	Prosentase	Kumulatif -persen
Laki-laki	53	53%	53%
Perempuan	47	47%	100%
Usia dibawah 20 th	25	25%	25%
Usia antara 20 th – 30 th	39	39%	64%
Usia antara 30 th – 40 th	19	19%	83%
Usia Diatas 40 th	17	17%	100%

Data Responden	Jumlah	Prosentase	Kumulatif-persen
Pelajar/Mahasiswa	14	14%	14%
Karyawan/i swasta	28	28%	42%
Wiraswasta	25	25%	67%
PNS/BUMN	17	17%	84%
TNI/POLRI	5	5%	89%
Pensiunan	3	3%	92%
Lain-lain	8	8%	100%
Lulus SLTA	12	12%	12%
Lulus Akademi / D3	51	51%	63%
Lulus Universitas	37	37%	100%
Penghasilan dibawah Rp 1.000.000,-	18	18%	18%
Penghasilan Rp 1.000.000,- – Rp 2.000.000,-	23	23%	41%
Penghasilan Rp 2.000.000,- – Rp 3.000.000,-	24	21%	62%
Penghasilan Rp 3.000.000,- – Rp 4.000.000,-	21	24%	86%
Penghasilan diatas Rp 4.000.000,-	14	14%	100%

Sumber: dikembangkan untuk tesis ini.

Tabel 4.1 menunjukkan profil nasabah Bank Central Asia di Semarang menurut jenis kelamin adalah 53 laki-laki atau 53% dan 47 perempuan atau 47%. Prosentase terbesar profil nasabah Bank Central Asia di Semarang menurut umur nasabah adalah nasabah yang berumur 20 th – 30 th yaitu 39,00% atau 39 orang. Prosentase terbesar profil nasabah Bank Central Asia di Semarang menurut pekerjaan adalah nasabah yang bekerja sebagai karyawan/i swasta yaitu 28,00% atau 28 orang. Prosentase terbesar profil nasabah Bank Central Asia di Semarang menurut pendidikan terakhir adalah nasabah yang berpendidikan terakhir lulus Akademi/ D3 yaitu 51,00% atau 51 orang. Prosentase terbesar profil nasabah Bank Central Asia di Semarang menurut penghasilan per bulan adalah nasabah yang berpenghasilan per bulan Rp 2.000.000,- – Rp 3.000.000,- yaitu 24,00% atau 24 orang.

4.1.2. Profil Nasabah Bank Central Asia Cabang Semarang Berdasarkan Transaksi Keuangan Yang Dilakukan

Berdasarkan hasil tabulasi penelitian yang dilakukan kepada 100 responden dapat dikemukakan profil nasabah Bank Central Asia Cabang Semarang berdasarkan transaksi keuangan yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2
Profil Nasabah Bank Central Asia Cabang Semarang Berdasarkan Transaksi Keuangan Yang Dilakukan

Data Responden	Frekuensi	Prosentase	Kumulatif -persen
Jasa simpanan (tabungan, deposito).	39	39%	39%
Jasa pinjaman (kredit).	26	26%	65%
Jasa lainnya (transfer, cek, inkaso, <i>save deposit box</i> , kliring, penerimaan setoran dan pembayaran, usaha devisa).	35	35%	100%

Sumber: dikembangkan untuk tesis ini.

Tabel 4.2 menunjukkan prosentase terbesar profil nasabah Bank Central Asia di Semarang berdasarkan transaksi keuangan yang dilakukan adalah nasabah jasa tabungan yaitu 39,00% atau 39 orang.

4.2. Proses dan Hasil Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) yang terdiri dari tujuh tahap yaitu :

1. Pengembangan model yang berdasarkan teori.

Model teoritis dalam penelitian ini telah digambarkan pada gambar 2.2. di bab II. Model penelitian tersebut terdiri dari 12 indikator untuk menguji

adanya hubungan kausalitas antara kompetensi teknologi, kompetensi sumber daya manusia, pelayanan prima dengan kepuasan nasabah sesuai penjelasan pada tabel 2.1. pada bab II.

2. Pengembangan diagram alur path (*path diagram*).

Diagram alur untuk pengujian model penelitian telah digambarkan pada gambar 3.2. pada bab III yang dibuat berdasarkan kerangka pemikiran teoritis pada gambar 2.2. pada bab II.

3. Konversi diagram alur ke dalam persamaan.

Persamaan untuk model penelitian telah dibuat seperti yang telah dijelaskan pada tabel 3.5. pada bab III.

4. Memilih matriks input dan estimasi model.

Input data yang digunakan dalam penelitian ini adalah matriks varians / kovarians atau matriks korelasi untuk keseluruhan estimasi. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dari nasabah Bank Central Asia di Semarang. Program Komputer yang digunakan adalah AMOS 4.0 dengan *maximum likelihood estimation*.

5. Menganalisis apakah model dapat diidentifikasi.

Problem identifikasi model pada prinsipnya adalah problem mengenai ketidakmampuan model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Gejala-gejala problem identifikasi antara lain :

- *Standard error* pada satu atau beberapa koefisien sangat besar.
- Muncul angka-angka yang aneh seperti *varians error* yang negatif.

- Muncul korelasi yang sangat tinggi antar koefisien estimasi ($>0,90$).

6. Evaluasi kriteria *goodness of fit*.

Pengujian kesesuaian model dilakukan melalui telaah terhadap kriteria *goodness of fit* seperti yang telah diuraikan pada bab III. Secara singkat kriteria indeks pengujian kelayakan model (*goodness of fit*) seperti tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3
Indeks Pengujian Kelayakan Model
(*Goodness-of-fit Indices*)

Goodness of fit index	Cut-of Value
X ² – Chi-square	Diharapkan kecil
Significancy Probability	≥ 0.05
RMSEA	≥ 0.08
GFI	≥ 0.90
AGFI	≥ 0.90
CMIN/DF	≥ 2.00
TLI	≥ 0.95
CFI	≥ 0.95

Sumber : Ferdinand, 2000.

7. Interpretasi dan modifikasi model

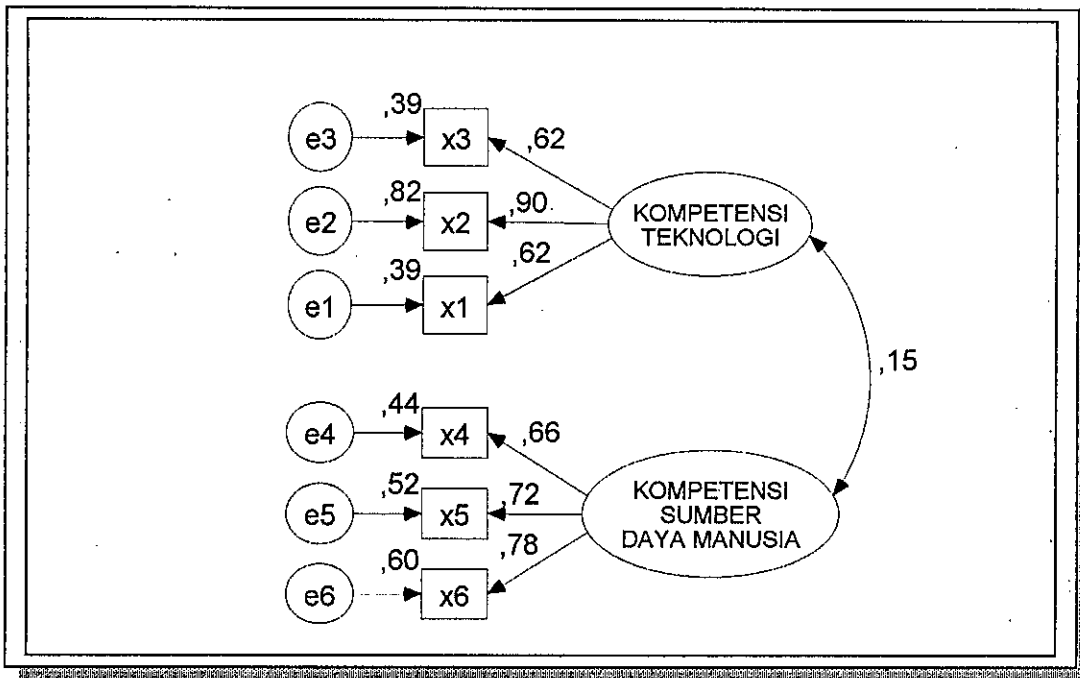
Pada tahap terakhir ini akan dilakukan interpretasi model dan memodifikasi model yang tidak memenuhi syarat pengujian.

4.2.1. Analisis Faktor Konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*)

4.2.1.1. Analisis Faktor Konfirmatori 1

Model pengukuran untuk analisis faktor konfirmatori 1 meliputi dimensi-dimensi kompetensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia. Hasil dari analisis ini dapat dilihat pada gambar 4.2 dan tabel 4.4 berikut.

Gambar 4.2
Analisis Faktor Konfirmatori Kompetensi Teknologi
Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia



Sumber: dikembangkan untuk tesis ini.

Keterangan:

Tersedianya sistem	: X1
Kemudahan akses	: X2
Manfaat lebih luas	: X3
Pengetahuan karyawan	: X4
Sikap karyawan	: X5
Ketrampilan karyawan	: X6

Tabel 4.4
Standardized Regression Weight Kompetensi Teknologi
Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia

		Estimate	Std Estim	S.E.	C.R.	P
<--	KOMP_TEKNOLOGI	1	0.621			
<--	KOMP_TEKNOLOGI	1.297	0.904	0.278	4.664	0
<--	KOMP_TEKNOLOGI	0.847	0.623	0.168	5.055	0
<--	KOMP_S_D_M	1	0.778			
<--	KOMP_S_D_M	0.949	0.724	0.178	5.331	0
<--	KOMP_S_D_M	0.778	0.664	0.149	5.227	0

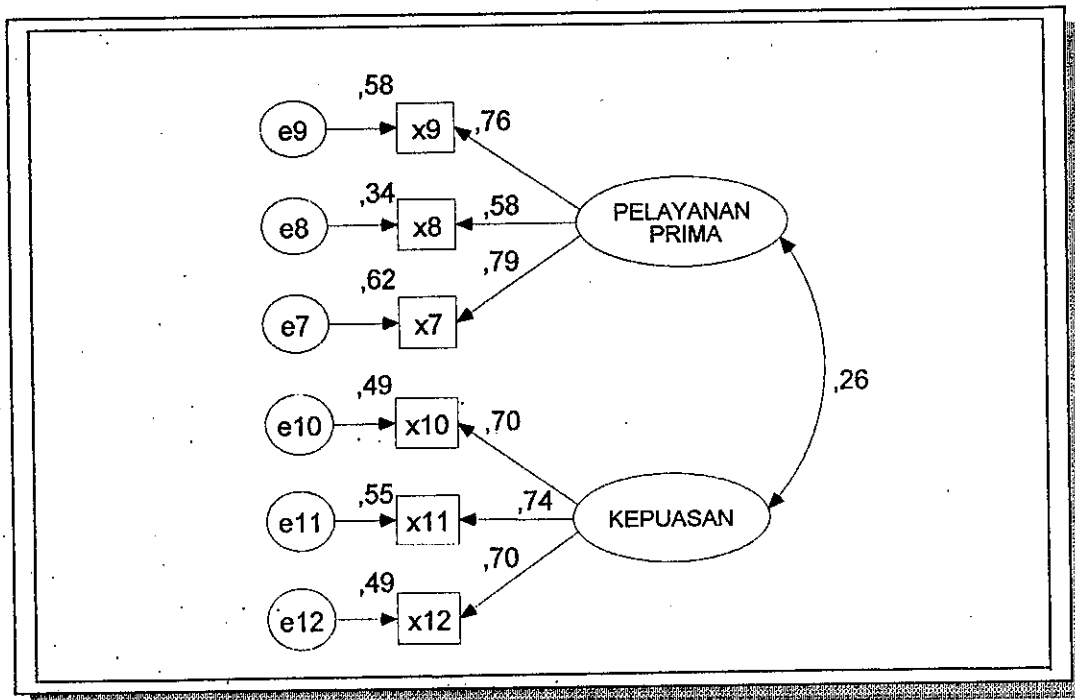
Sumber: lampiran 3.

Dari hasil analisis ini dapat dilihat bahwa setiap indikator-indikator dari masing-masing dimensi memiliki nilai *loading factor* (koefisien λ) atau *regression weight* atau *standardized estimate* yang signifikan dengan nilai *Critical Ratio* atau $C.R. \geq 2,00$. Dengan demikian semua indikator dapat diterima.

4.2.1.2. Analisis Faktor Konfirmatori 2

Model pengukuran untuk analisis faktor konfirmatori 2 adalah pengukuran terhadap dimensi-dimensi yang membentuk variabel laten atau konstruk laten dalam model penelitian, yaitu pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Unidimensionalitas dari dimensi-dimensi ini diuji melalui analisis faktor konfirmatori seperti dalam gambar Hasil dari analisis ini dapat dilihat pada gambar 4.3 dan tabel 4.5 berikut.

Gambar 4.3
Analisis Faktor Konfirmatori Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah



Sumber: dikembangkan untuk tesis ini.

Keterangan:

- Kecepatan pelayanan : X7
- Ketepatan pelayanan : X8
- Jaminan keamanan : X9
- Perasaan puas dengan pelayanan yang diberikan : X10
- Merekomendasikan ke orang lain : X11
- Ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain : X12

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

Tabel 4.5
Standardized Regression Weight Pelayanan Prima
Dan Kepuasan Nasabah

			Estimate	Std Estm	S.E.	C.R.	P
x7	<--	PEL_PRIMA	1	0.787			
x8	<--	PEL_PRIMA	0.782	0.585	0.163	4.811	0
x9	<--	PEL_PRIMA	0.989	0.761	0.19	5.191	0
x12	<--	KEPUASAN	1	0.703			
x11	<--	KEPUASAN	1.251	0.744	0.239	5.243	0
x10	<--	KEPUASAN	1.198	0.703	0.229	5.224	0

Sumber: lampiran 3.

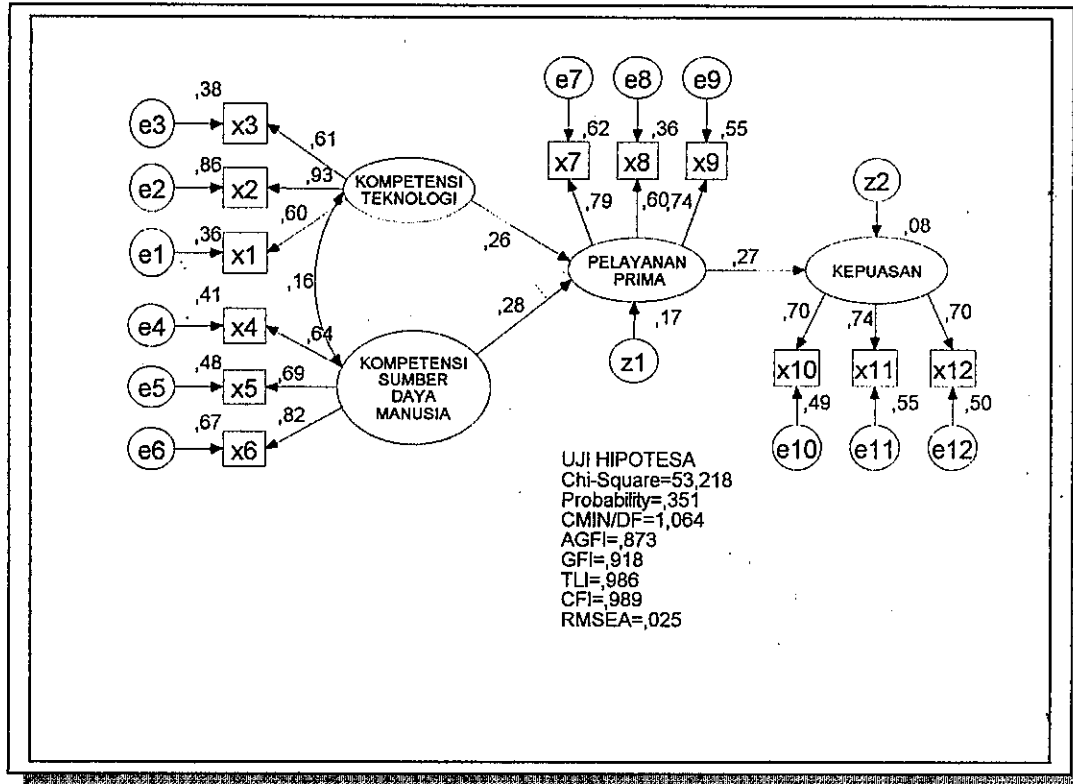
Dari hasil analisis ini dapat dilihat bahwa setiap indikator-indikator dari masing-masing dimensi memiliki nilai *loading factor* (koefisien λ) atau *regression weight* atau *standardized estimate* yang signifikan dengan nilai *Critical Ratio* atau C.R. $\geq 2,00$. Dengan demikian semua indikator dapat diterima.

4.2.2. Structural Equation Modeling (SEM)

Setelah model dianalisis melalui analisis faktor konfirmatori, maka masing-masing indikator dalam model yang *fit* tersebut dapat digunakan untuk mendefinisikan konstruk laten, sehingga *full model* SEM dapat dianalisis. Hasil pengolahannya dapat dilihat pada gambar 4.4. dan tabel 4.6 berikut.

UPT-PUSTAK-UNDIP

Gambar 4.4
Structural Equation Modeling
Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah



Sumber: dikembangkan untuk tesis ini.

Keterangan :

- | | |
|--|-------|
| Tersedianya sistem | : X1 |
| Kemudahan akses | : X2 |
| Manfaat lebih luas | : X3 |
| Pengetahuan karyawan | : X4 |
| Sikap karyawan | : X5 |
| Ketrampilan karyawan | : X6 |
| Kecepatan pelayanan | : X7 |
| Ketepatan pelayanan | : X8 |
| Jaminan keamanan | : X9 |
| Perasaan puas dengan pelayanan yang diberikan | : X10 |
| Merekomendasikan ke orang lain | : X11 |
| Ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain | : X12 |

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

Tabel 4.6
Standardized Regression Weight Structural Equation Modeling
Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah

			Estimate	Std Est	S.E.	C.R.	P
PEL_PRIMA	<--	KOMP_TEKNOLOGI	0.302	0.262	0.143	2.109	0.035
PEL_PRIMA	<--	KOMP_S D M	0.318	0.284	0.145	2.189	0.029
KEPUASAN	<--	PEL_PRIMA	0.209	0.274	0.103	2.039	0.041
x1	<--	KOMP_TEKNOLOGI	1	0.602			
x2	<--	KOMP_TEKNOLOGI	1.372	0.927	0.291	4.705	0
x3	<--	KOMP_TEKNOLOGI	0.86	0.614	0.172	4.998	0
x6	<--	KOMP_S D M	1	0.82			
x5	<--	KOMP_S D M	0.863	0.695	0.162	5.325	0
x4	<--	KOMP_S D M	0.711	0.64	0.138	5.146	0
x7	<--	PEL_PRIMA	1	0.789			
x8	<--	PEL_PRIMA	0.804	0.603	0.159	5.052	0
x9	<--	PEL_PRIMA	0.962	0.743	0.172	5.586	0
x12	<--	KEPUASAN	1	0.705			
x11	<--	KEPUASAN	1.247	0.743	0.237	5.253	0
x10	<--	KEPUASAN	1.193	0.702	0.228	5.23	0

Sumber: lampiran 3.

Uji terhadap hipotesis model menunjukkan bahwa model ini sesuai dengan data atau *fit* terhadap data yang digunakan dalam penelitian seperti terlihat dari tingkat signifikansi terhadap *chi-square* model sebesar 0,252. Indeks GFI, AGFI, TLI, CMIN/DF dan RMSEA berada dalam rentang nilai yang diharapkan meskipun GFI dan AGFI diterima secara marginal, seperti dalam tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7
Indeks Pengujian Kelayakan
Structural Equation Modeling
Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah

Goodness of fit index	Cut –off value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
X ² – Chi-square	Kecil	53,218	
Significancy Probability	≥ 0.05	0,351	Baik
RMSEA	≤ 0.08	0,025	Baik
GFI	≥ 0.90	0,918	Baik
AGFI	≥ 0.90	0,873	Marginal
CMIN/DF	≤ 2.00	1,064	Baik
TLI	≥ 0.95	0,986	Baik
CFI	≥ 0.95	0,989	Baik

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

4.2.3. Evaluasi Normalitas Data

Normalitas *univariate* dan *multivariate* data yang digunakan dalam analisis ini dapat diuji normalitasnya, seperti yang disajikan dalam tabel 4.8. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan kriteria *critical ratio* sebesar $\pm 2,58$ pada tingkat signifikansi 0,01 (1%), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada data yang menyimpang. Uji normalitas data untuk setiap indikator terbukti normal. Jadi data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki sebaran yang normal.

Tabel 4.8
Normalitas Data

	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
x10	2	9	-0.311	-1.271	-0.97	-1.98
x11	2	9	-0.331	-1.351	-0.924	-1.886
x12	2	9	-0.275	-1.124	-0.544	-1.111
x9	2	9	-0.42	-1.716	-0.702	-1.433
x8	2	10	-0.103	-0.422	-0.583	-1.19
x7	2	9	-0.441	-1.801	-0.894	-1.825
x4	2	9	-0.553	-2.256	0.246	0.502
X5	2	10	-0.252	-1.03	0.382	0.78
X6	2	9	-0.481	-1.964	-0.248	-0.507
X3	2	10	-0.6	-2.451	-0.353	-0.721
X2	2	10	-0.425	-1.737	-0.568	-1.16
X1	2	10	-0.349	-1.424	-1.08	-2.205
Multivariate					7.003	1.91

Sumber: lampiran 3.

4.2.4. Evaluasi *Outliers*

Outliers merupakan observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi yang lain dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk sebuah variabel tunggal maupun variabel-variabel kombinasi (Hair, et al, 1995). Adapun *outliers* dapat dievaluasi dengan dua cara, yaitu analisis terhadap *univariate outliers* dan analisis terhadap *multivariate outliers* (Hair, et al, 1995).

4.2.4.1. *Univariate Outliers*

Deteksi terhadap adanya *univariate outliers* dapat dilakukan dengan menentukan nilai ambang batas yang akan dikategorikan sebagai *outliers* dengan

cara mengkonversi nilai data penelitian ke dalam *standard score* atau yang biasa disebut *z-score*, yang mempunyai nilai rata-rata nol dengan standard deviasi sebesar 1,00 (Hair, *et al*, 1995). Pengujian *univariate outliers* ini dilakukan per konstruk variabel dengan program SPSS 10.00, pada menu *Descriptive Statistics - Summarise*. Observasi data yang memiliki nilai *z-score* $\geq \pm 3,0$ akan dikategorikan sebagai *outliers*. Hasil pengujian *univariate outliers* pada tabel 4.9 berikut ini menunjukkan tidak adanya *univariate outliers*.

Tabel 4.9
Descriptive Statistic

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Zscore(X1)	100	-1.95566	1.79621	5.17E-16	1.0000000
Zscore(X2)	100	-2.20526	2.00526	1.23E-15	1.0000000
Zscore(X3)	100	-2.42117	2.02134	7.88E-16	1.0000000
Zscore(X4)	100	-2.90264	1.86695	-1.1E-15	1.0000000
Zscore(X5)	100	-2.64550	2.23100	6.42E-17	1.0000000
Zscore(X6)	100	-2.70585	1.63840	9.59E-16	1.0000000
Zscore(X7)	100	-2.15782	1.57175	-3.8E-16	1.0000000
Zscore(X8)	100	-2.11153	1.93937	-4.1E-16	1.0000000
Zscore(X9)	100	-2.23159	1.41821	-1.5E-16	1.0000000
Zscore(X10)	100	-2.13818	1.50349	-1.6E-16	1.0000000
Zscore(X11)	100	-2.15907	1.52715	1.32E-16	1.0000000
Zscore(X12)	100	-2.71644	1.64482	3.83E-16	1.0000000
Valid N (listwise)	100				

Sumber: lampiran 3.

4.2.4.2. *Multivariate Outliers*

Evaluasi terhadap *multivariate outliers* perlu dilakukan karena walaupun data yang dianalisis menunjukkan tidak ada *outliers* pada tingkat *univariate*, tetapi observasi-observasi itu dapat menjadi *outliers* bila sudah dikombinasikan. Jarak *Mahalanobis* (*The Mahalanobis distance*) untuk tiap-tiap observasi dapat dihitung dan akan menunjukkan jarak sebuah observasi dari rata-rata semua variabel dalam

sebuah ruang multidimensional (Hair, *et al*, 1995 ; Norusis, 1994 ; Tabacnick & Fidell, 1996 dalam Ferdinand, 2000). Untuk menghitung *mahalanobis distance* berdasarkan nilai *chi-square* pada derajat bebas sebesar 2 (jumlah variabel bebas) pada tingkat $p < 0,001$ adalah $\chi^2 (2, 0,001) = 13,266$ (berdasarkan tabel distribusi χ^2). Jadi data yang memiliki jarak *mahalanobis* lebih besar dari 13,266 adalah *multivariate outliers*. Namun dalam analisis ini *outliers* yang ditemukan tidak akan dihilangkan dari analisis karena data tersebut menggambarkan keadaan yang sesungguhnya dan tidak ada alasan khusus dari profil responden yang menyebabkan harus dikeluarkan dari analisis tersebut (Ferdinand, 2000). Data *mahalanobis distance* dapat dilihat dalam lampiran 3.

4.2.4.3. Evaluasi atas *Multicollinearity* atau *Singularity*

Untuk melihat apakah pada data penelitian terdapat multikolinieritas (*multicollinearity*) atau singularitas (*singularity*) dalam kombinasi-kombinasi variabel, maka yang perlu diamati adalah determinan dari matriks kovarians sampelnya. Determinan yang kecil atau mendekati nol mengindikasikan adanya multikolinieritas atau singularitas, sehingga data itu tidak dapat digunakan untuk penelitian (Tabachnick dan Fidell, 1998 pada Ferdinand, 2000).

Pada penelitian ini, nilai determinan dari matrik kovarians sampelnya adalah sebesar $2,9710e + 004$ dan angka tersebut jauh dari nol. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas atau singularitas dalam data ini. Dengan demikian data ini layak digunakan.

4.2.4.4. Pengujian terhadap Nilai Residual

Pengujian terhadap nilai residual mengindikasikan bahwa secara signifikan model yang sudah dimodifikasi tersebut dapat diterima karena nilai residual terletak diantara $\pm 2,58$ pada taraf signifikansi 1% (Hair, et al, 1995). Sedangkan standard residual yang diolah dengan menggunakan program AMOS dapat dilihat dalam tabel 4.10 berikut ini. Jadi dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini dapat diterima secara signifikan karena nilai residualnya $\leq \pm 2,58$.

Tabel 4.10
Standardized Residual Covariances

	x10	x11	x12	x9	x8	x7	x4	x5	x6	x3	x2	x1
x10	0											
x11	0.083	0										
x12	-0.151	0.043	0									
x9	-0.276	-0.663	0.168	0								
x8	0.172	-0.006	1.019	-0.019	0							
x7	0.751	-1.033	0.323	0.138	-0.207	0						
x4	-1.036	0.204	-0.161	-0.409	-0.503	-0.586	0					
x5	0.052	-0.117	-0.559	-1.23	-1.497	-0.041	0.424	0				
x6	-0.025	-0.036	0.147	0.415	1.059	0.615	-0.162	-0.047	0			
x3	1.322	1.538	1.549	0.37	1.031	0.096	0.146	-1.718	0.428	0		
x2	0.221	0.454	1.662	-0.376	1.26	-0.208	0.118	-1.025	0.472	-0.038	0	
x1	-0.94	-0.07	1.782	-1.817	0.721	-1.24	0.547	0.158	0.304	0.157	0.018	0

Sumber: lampiran 3.

4.2.5 Uji *Reliability* dan *Variance Extract*

4.2.5.1 Uji *Reliability*

Pada dasarnya uji reliabilitas (*reliability*) menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama. Uji reliabilitas dalam SEM dapat diperoleh melalui rumus sebagai berikut (Hair, et al, 1995) :

$$\text{Construct-Reliability} = \frac{(\sum \text{std. loading})^2}{(\sum \text{std. Loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

Keterangan :

- *Standard Loading* diperoleh dari *standarized loading* untuk tiap-tiap indikator yang didapat dari hasil perhitungan komputer.
- $\sum \epsilon_j$ adalah *measurement error* dari tiap indikator. *Measurement error* dapat diperoleh dari $1 - \text{reliabilitas indikator}$. Tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah $\geq 0,7$.

Hasil *standar loading* data yang diperoleh dari gambar 4.4 adalah :

Kompetensi teknologi	= 0,61 + 0,93 + 0,60	= 2,14
Kompetensi sumber daya manusia	= 0,64 + 0,69 + 0,82	= 2,15
Pelayanan prima	= 0,79 + 0,60 + 0,74	= 2,13
Kepuasan nasabah	= 0,70 + 0,74 + 0,70	= 2,14

Hasil *measurement error* data yang diperoleh dari gambar 4.4 adalah :

Kompetensi teknologi	= 0,62 + 0,14 + 0,64	=1,40
Kompetensi sumber daya manusia	= 0,59 + 0,52 + 0,33	= 1,44
Pelayanan prima	= 0,38 + 0,64 + 0,45	= 1,54
Kepuasan nasabah	= 0,52 + 0,45 + 0,50	=1,46

Jadi perhitungan reliabilitas data yang diperoleh adalah:

$$\text{Kompetensi Teknologi} = \frac{(2,14)^2}{(2,14)^2 + 1,40} = 0,77$$

$$\text{Kompetensi Sumber Daya Manusia} = \frac{(2,15)^2}{(2,15)^2 + 1,44} = 0,76$$

$$\text{Pelayanan Prima} = \frac{(2,13)^2}{(2,13)^2 + 1,54} = 0,75$$

$$\text{Kepuasan Nasabah} = \frac{(2,14)^2}{(2,14)^2 + 1,46} = 0,76$$

Berdasarkan hasil pengukuran reliabilitas data diperoleh nilai reliabilitas data dalam penelitian ini memiliki nilai $\geq 0,7$. Dengan demikian penelitian ini dapat diterima.

4.2.5.2. Variance Extract

Pada prinsipnya pengukuran *variance extract* menunjukkan jumlah varians dari indikator yang diekstraksi oleh konstruk laten yang dikembangkan. Nilai *variance extracted* yang dapat diterima adalah $\geq 0,50$. Rumus yang digunakan adalah (Ferdinand, 2000) :

$$\text{Variance Extract} = \frac{(\sum \text{std. loading})^2}{(\sum \text{std. loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

Keterangan :

- *Standard Loading* diperoleh dari *standardized loading* untuk tiap-tiap indikator yang didapat dari hasil perhitungan komputer.
- ϵ_j adalah *measurement error* dari tiap indikator.

Hasil *square standardized loading* data yang diperoleh dari gambar 4.4 adalah :

Kompetensi Teknologi	$=0,61^2 + 0,93^2 + 0,60^2$	$=1,58$
Kompetensi Sumber Daya Manusia	$=0,64^2 + 0,69^2 + 0,82^2$	$=1,56$
Pelayanan Prima	$=0,79^2 + 0,60^2 + 0,74^2$	$=1,53$
Kepuasan Nasabah	$=0,49^2 + 0,55^2 + 0,50^2$	$=1,51$

Jadi perhitungan *variance extract* data yang diperoleh adalah :

$$\text{Kompetensi Teknologi} = \frac{(1,58)^2}{(1,58)^2 + 1,40} = 0,53$$

$$\text{Kompetensi Sumber Daya Manusia} = \frac{(1,56)^2}{(1,56)^2 + 1,44} = 0,52$$

$$\text{Pelayanan Prima} = \frac{(1,53)^2}{(1,53)^2 + 1,54} = 0,50$$

$$\text{Kepuasan Nasabah} = \frac{(1,51)^2}{(1,51)^2 + 1,46} = 0,51$$

Hasil pengukuran *variance extract* dapat diterima karena memenuhi persyaratan yaitu $\geq 0,50$. Sehingga konstruk-konstruk dalam penelitian ini dapat diterima. Secara keseluruhan hasil perhitungan uji reliabilitas dan *variance extract* data penelitian dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut.

Tabel 4.11
Hasil Perhitungan *Reliability* dan *Variance Extract*

Variabel	Reliability	Variance Extract
Kompetensi teknologi	0,76	0,53
Kompetensi sumber daya manusia	0,75	0,52
Pelayanan prima	0,77	0,50
Kepuasan nasabah	0,75	0,51

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

4.3. Pengujian Hipotesis

Dari hasil perhitungan melalui analisis faktor konfirmatori dan *structural equation model*, maka model dalam penelitian ini dapat diterima, seperti dalam gambar 4.4. Hasil pengukuran telah memenuhi kriteria *goodness of fit* : *Chi-square* = 53,218 ; probabilitas = 0.351 ; CMIN/DF = 1.064 ; AGFI = 0.873 ; GFI = 0.918 ; TLI = 0.986 ; CFI = 0.989 dan RMSEA = 0.025 , seperti dalam Tabel 4.8. Selanjutnya, berdasarkan model *fit* ini akan dilakukan pengujian kepada 3 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, seperti pada Tabel 4.12.

4.3.1 Pengujian Hipotesis 1

H 1 : Semakin tinggi kompetensi teknologi, semakin tinggi pelayanan prima.

Kompetensi teknologi yang dimiliki bank dibentuk oleh indikator-indikator tersedianya sistem, kemudahan akses dan manfaat lebih luas. Sementara pelayanan prima dari bank dibentuk oleh indikator-indikator kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan jaminan keamanan.

Parameter estimasi antara kompetensi teknologi yang dimiliki bank terhadap pelayanan prima dari bank menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai C.R = 2,109 atau $C.R \geq \pm 2,00$ dengan taraf signifikansi sebesar 0,01 (1%). Dengan demikian hipotesis 1 dapat dibuktikan.

4.3.2. Pengujian Hipotesis 2

H 2 : Semakin tinggi kompetensi sumber daya manusia, semakin tinggi pelayanan prima.

Kompetensi sumber daya manusia dibentuk oleh indikator-indikator pengetahuan karyawan, sikap karyawan dan ketrampilan karyawan. Sementara pelayanan prima dibentuk oleh indikator-indikator yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan jaminan keamanan.

Parameter estimasi antara kompetensi sumber daya manusia terhadap pelayanan prima menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai C.R = 2,189 atau C.R $\geq \pm 2,00$ dengan taraf signifikansi sebesar 0,01 (1%). Dengan demikian hipotesis 2 dapat dibuktikan.

4.3.3. Pengujian Hipotesis 3

H 3 : Semakin tinggi pelayanan prima, semakin tinggi kepuasan nasabah.

Pelayanan prima dibentuk oleh indikator-indikator kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan jaminan keamanan. Sementara kepuasan nasabah dibentuk oleh indikator-indikator yang meliputi perasaan puas, rekomendasi ke orang lain dan ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain.

Parameter estimasi antara pelayanan prima dengan kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai C.R = 2,039 atau C.R $\geq \pm 2,00$ dengan taraf signifikansi sebesar 0,01 (1%). Dengan demikian hipotesis 3 dapat dibuktikan.

Analisis data dan pengujian terhadap 3 hipotesis penelitian sesuai model teoritis yang telah diuraikan pada bab II telah dilakukan, dan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semua hipotesis dapat dibuktikan. Model teoritis telah diuji dengan kriteria *goodness of fit* dan mendapatkan hasil yang baik. Kesimpulan hipotesis dapat dilihat dalam Tabel 4.12.

Tabel 4.12
Kesimpulan Hipotesis

Hipotesis	Hasil Uji
H 1 : Semakin tinggi kompetensi teknologi, semakin tinggi pelayanan prima.	Diterima
H 2 : Semakin tinggi kompetensi sumber daya manusia, semakin tinggi pelayanan prima.	Diterima
H 3 : Semakin tinggi pelayanan prima, semakin tinggi kepuasan nasabah.	Diterima

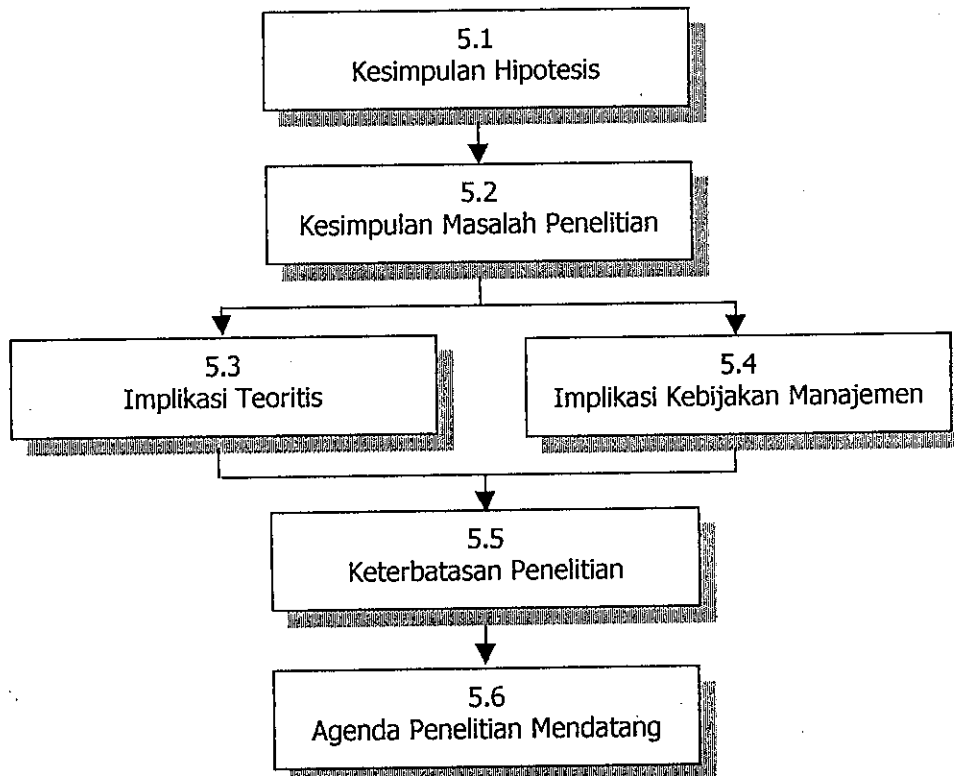
Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

Pembahasan yang akan diuraikan pada bab ini antara lain mengenai kesimpulan hipotesis dan masalah penelitian yang telah diuraikan pada bab I dan bab II. Implikasi teoritis dan kebijakan manajemen yang akan dilanjutkan dengan keterbatasan penelitian dan agenda untuk penelitian yang akan datang seperti gambar 5.1.

Gambar 5.1
Garis Besar Bab V



Pada bab I telah dijelaskan mengenai pelayanan prima yang merupakan salah satu hal penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah sebagai konsumen sesuai yang diharapkan oleh pihak bank sebagai penyedia jasa. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah melebihi harapan nasabah. Jika pelayanan yang diterima nasabah baik, akan menyebabkan nasabah merasa puas. Jadi kepuasan nasabah dipengaruhi oleh pelayanan prima.

Untuk menguji permasalahan yang diajukan dalam bab I maka pada bab II diuraikan telaah pustaka yang berkaitan dengan masalah penelitian. Pelayanan prima merupakan suatu usaha untuk mencapai pemenuhan kebutuhan nasabah melebihi harapan nasabah. Kompetensi teknologi didefinisikan sebagai kemampuan dalam bidang teknologi yang dimiliki pihak bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kompetensi sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai kemampuan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai perasaan puas atau tidaknya nasabah atas pelayanan yang telah diberikan pihak bank kepada nasabah.

Berdasarkan telaah pustaka, dikembangkan tiga dasar teori yang sudah disesuaikan dengan keadaan di bank yaitu teori tentang kompetensi teknologi yang mempengaruhi pelayanan prima (hipotesis 1). Teori mengenai kompetensi sumber daya manusia yang mempengaruhi pelayanan prima (hipotesis 2). Teori mengenai pelayanan prima yang mempengaruhi kepuasan nasabah (hipotesis 3). Sehingga ada tiga hipotesis yang dikembangkan pada penelitian ini.

Untuk menguji hipotesis-hipotesis di bab II, maka pada bab III diuraikan metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini. Populasi penelitian adalah semua nasabah Bank Central Asia di Semarang. Untuk sampel telah ditentukan sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria yaitu nasabah yang sedang melakukan transaksi keuangan di kantor Bank Central Asia. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode angket, yaitu dengan memberi daftar pertanyaan kepada nasabah. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling (SEM)* pada software AMOS 4.0.

Analisis data diuraikan di bab IV yang memuat data deskriptif responden yaitu dari 100 responden semuanya nasabah Bank Central Asia di Semarang. Teknik analisis SEM telah digunakan untuk menguji tiga hipotesis yang diajukan. Model yang diajukan dapat diterima setelah asumsi-asumsi telah terpenuhi yaitu normalitas dan *standardized residual covarian* $\leq \pm 2,58$. Sementara nilai *determinant of covariance matrixnya* $2,9710e + 004$.

Model pengukuran eksogenous yaitu dimensi kompetensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia, serta model eksogenous untuk dimensi pelayanan prima terhadap dimensi kepuasan telah diuji dengan analisis faktor konfirmatori. Selanjutnya kedua model pengukuran tersebut dianalisa dengan *Structural Equation Modeling (SEM)* sebagai model keseluruhan (*full model*). *Full model* terdiri dari 12 *observed variable* atau indikator dan 4 *latent variable* untuk model pengujian hubungan kausalitas antara variabel-variabel yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh interaksi layanan yang telah memenuhi kriteria *goodness of fit* yaitu Chi-square

= 53,218 ; probabilitas = 0.351 ; CMIN/DF = 1.064 ; AGFI = 0.873 ; GFI = 0.918 ; TLI = 0.986 ; CFI = 0.989 dan RMSEA = 0.025. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa 3 hipotesis yang diajukan dapat dibuktikan.

5.1. Kesimpulan Hipotesis

5.1.1. Kompetensi Teknologi

H1 : Semakin tinggi kompetensi teknologi, semakin tinggi pelayanan prima.

Dalam penelitian ini, pelayanan prima terbukti dipengaruhi secara positif oleh kompetensi teknologi yang dimiliki oleh pihak bank. Penerimaan hipotesis 1 ini konsisten dengan apa yang dikatakan oleh peneliti terdahulu yaitu Rock (1999), mengatakan bahwa dengan adanya kemampuan dalam teknologi memungkinkan penyampaian jasa dengan lebih cepat, murah dan dengan kinerja yang lebih baik. Hal ini juga didukung oleh Peters (1996), yang menyatakan bahwa keunggulan teknologi akan dapat meningkatkan pelayanan prima.

Nelson (2000) menyatakan untuk memuaskan nasabah di bank, adalah dengan adanya kompetensi teknologi yaitu menyediakan sistem on line agar transaksi keuangan dapat berjalan dengan lancar. Selain itu Levinsohn (1998) juga mengatakan bahwa kompetensi teknologi yang dimiliki bank untuk memuaskan nasabahnya adalah dengan memberikan kemudahan nasabah dalam mengakses, serta manfaat lebih luas yang diterima oleh nasabah dari penyedia jasa dengan menggunakan teknologi tersebut.

Dengan demikian pihak bank yang senantiasa memperhatikan kebutuhan nasabahnya, akan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan atau bahkan melebihi harapan nasabah.

5.1.2. Kompetensi Sumber Daya Manusia

H2 : Semakin tinggi kompetensi sumber daya manusia, semakin tinggi pelayanan prima.

Seperti yang diuraikan sebelumnya, pelayanan prima merupakan usaha untuk mencapai suatu pemenuhan melebihi harapan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima dipengaruhi secara positif oleh kompetensi sumber daya manusia. Penerimaan hipotesis 2 ini konsisten dengan apa yang dikatakan oleh peneliti terdahulu yaitu Goffman (1993), kompetensi penyedia jasa menunjukkan kecakapan atau kemampuan yang dimiliki oleh penyedia jasa agar terjadi interaksi layanan antara penyedia jasa dan konsumen.

Selain itu, Ulrich, etc. (1989) menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia berhubungan dengan pengetahuan, ketrampilan dan kecakapan yang dimiliki individu dan ditunjukkan kepada orang lain. Hal ini juga didukung oleh Parry (dalam Umiker, 1999) yang menyatakan kompetensi sumber daya manusia merupakan pengelompokan yang dihubungkan dengan pengetahuan, sikap, dan ketrampilan yang mempengaruhi pekerjaan penyedia jasa, yang berhubungan dengan kinerja pada suatu pekerjaan, dan dapat diukur dengan menggunakan standar yang telah ditetapkan.

Apabila nasabah merasa kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki pihak bank cukup baik, maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Bank yang memiliki kompetensi sumber daya manusia yang baik akan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan baik pula.

5.1.3. Pelayanan Prima

H3 : Semakin tinggi pelayanan prima , semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

Pada penelitian ini kepuasan nasabah dipengaruhi oleh pelayanan prima yang diberikan pihak bank kepada nasabah. Dengan kata lain pelayanan prima di bank akan berpengaruh terhadap tingginya rendahnya kepuasan nasabah. Bank yang dapat memberikan pelayanan prima kepada nasabah secara baik akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Jika nasabah melihat bahwa pelayanan yang diberikan bank baik maka nasabah akan merasa puas dan berperilaku yang menunjukkan kesetiaan nasabah terhadap bank. Penerimaan hipotesis 3 ini konsisten dengan apa yang dikatakan oleh peneliti terdahulu yaitu Pritchett (1991), yang menyatakan bahwa prioritas utama dalam pelayanan adalah membangun hubungan yang baik dengan nasabah dengan menciptakan nasabah merasa istimewa. Disamping itu penyedia jasa harus mampu menciptakan nasabah merasa istimewa, sehingga dapat menimbulkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap penyedia jasa. Selain hal tersebut, penyedia jasa harus mampu mengatur transaksi menjadi efektif, agar mampu membantu dan berinteraksi dengan nasabah, dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan bagi nasabah.

Selanjutnya Peterson (1988) menyatakan bahwa kepuasan nasabah akan dicapai dengan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah. Dengan demikian pihak bank yang sanggup memberikan pelayanan prima akan dapat menciptakan kepuasan bagi nasabahnya dan diharapkan mampu memberikan keuntungan bagi bank tersebut. Bearden dan Teel (1986), juga menyatakan bahwa kepuasan konsumen penting bagi pemasar mengingat kepuasan merupakan determinan utama terhadap pembelian jasa. Apabila nasabah merasa pelayanan yang diberikan bank buruk, maka nasabah merasa tidak puas dan akan berpindah ke penyedia jasa lain. Dengan demikian pelayanan prima yang dimiliki pihak bank dapat dikembangkan dengan kecepatan dalam layanan, ketepatan dalam layanan dan jaminan keamanan.

5.2. Kesimpulan Masalah Penelitian

Penelitian ini disusun sebagai usaha untuk mengkaji dan menganalisis beberapa konsep mengenai pelayanan prima yang telah dilakukan beberapa peneliti terdahulu. Seperti yang telah dijelaskan di Bab I yang merumuskan adanya *research gap* yang mendasari penelitian ini telah dikembangkan sebagai masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana pengaruh antara pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah ?.

Dalam penelitian ini diperoleh dukungan yang signifikan yang memperkuat konsep bahwa pelayanan prima dipengaruhi oleh kompetensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia seperti yang diungkapkan oleh Zwell (1999). Oleh

karena itu kompetensi teknologi adalah kemampuan teknologi yang dimiliki bank untuk mempermudah transaksi keuangan, yang dilihat dari tersedianya sistem, kemudahan akses, dan manfaat lebih luas. Sedangkan kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dimiliki karyawan bank, yang dilihat dari pengetahuan, sikap dan ketrampilan dalam melayani nasabah. Dengan demikian pengertian kompetensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia telah mendapatkan justifikasi dari hasil analisa.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat diperjelas lagi menjadi : Bagaimana pengaruh pelayanan prima yang meliputi kompetensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada bank ?

Kompetensi teknologi secara signifikan mempengaruhi pelayanan prima, begitu juga kompetensi sumber daya manusia secara signifikan mempengaruhi pelayanan prima. Disamping itu diperoleh kesimpulan bahwa pengaruh (kompetensi sumber daya manusia) terhadap pelayanan prima, ternyata lebih besar bila dibandingkan dengan besarnya kompetensi teknologi.

Berdasarkan hal tersebut, maka dikembangkan beberapa pernyataan yang didukung oleh bukti empirik, sebagai berikut:

- Tinggi rendahnya kompetensi teknologi yang dimiliki pihak bank akan memberi pengaruh terhadap tinggi rendahnya kemampuan memberikan pelayanan prima.

- Tinggi rendahnya kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki pihak bank akan memberi pengaruh terhadap tinggi rendahnya kemampuan memberikan pelayanan prima.

Pelayanan prima secara signifikan mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah. Sehingga dapat dikembangkan sebuah pernyataan yang didukung bukti empirik, sebagai berikut:

- Tinggi rendahnya kemampuan memberikan pelayanan prima oleh pihak bank, mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah bank.

Berdasarkan hipotesis-hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, maka masalah penelitian yang akan diajukan dapat dijustifikasi melalui pengujian Structural Equation Modeling (SEM), telah dikonsepsikan dalam penelitian ini bahwa pelayanan prima bank terdiri dari 3 (tiga) konstruk yang diajukan, dan telah didukung bukti empiris, yaitu:

1. Kompetensi teknologi yang dimiliki pihak bank, memiliki pengaruh terhadap kemampuan memberikan pelayanan prima oleh pihak bank.
2. Kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki pihak bank, memiliki pengaruh terhadap kemampuan memberikan pelayanan prima oleh pihak bank.
3. Kemampuan memberikan pelayanan prima oleh pihak bank, memiliki pengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah bank.

UPT-PUSTAKA-UNDIP

5.3. Implikasi Teoritis

Literatur-literatur yang menjelaskan tentang teori pelayanan prima, kompetensi teknologi, kompetensi sumber daya manusia dan kepuasan nasabah telah diperkuat keberadaannya oleh konsep-konsep teoritis dan dukungan empiris mengenai hubungan kausalitas antara variabel-variabel yang mempengaruhi pelayanan prima (kompetensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia) dan yang dipengaruhi oleh pelayanan prima (kepuasan nasabah) pada beberapa hal penting sebagai berikut:

- Pelayanan prima dipengaruhi secara positif oleh kompetensi teknologi yang dimiliki pihak bank. Dengan demikian semakin tinggi kompetensi teknologi akan meningkatkan pula pelayanan prima kepada nasabah. Hasil tersebut dilapangan memperkuat secara empiris / teori yang menyatakan bahwa kompetensi teknologi berpengaruh positif terhadap pelayanan prima (Rock, 1999; Peters, 1996; Nelson, 2000; Levinsohn, 1998).
- Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap pelayanan prima. Sehingga tinggi rendahnya kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki pihak bank kepada nasabah akan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya pelayanan prima yang diterima nasabah. Dengan demikian, hasil tersebut di lapangan memperkuat secara empiris / teori yang menyatakan bahwa pelayanan prima dipengaruhi secara positif oleh kompetensi sumber daya manusia (Ulrich, etc., 1989; Parry (dalam Umiker, 1999)).

- Pelayanan prima yang diterima konsumen memiliki dampak terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan prima yang diterima nasabah akan mengakibatkan tingginya pula kepuasan nasabah yang terbentuk dari perasaan puas dengan layanan yang didapat, merekomendasikan kepada orang lain dan ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain. Hasil tersebut di lapangan memperkuat secara empiris / teori mengenai hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan nasabah diperkuat dalam penelitian ini (Peterson, 1988; Pritchett, 1991).

5.4. Implikasi Kebijakan Manajemen

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa nilai variabel kompetensi sumber daya manusia tidak jauh berbeda dengan nilai variabel kompetensi teknologi, sehingga dapat diartikan bahwa kedua variabel tersebut mempunyai pengaruh yang hampir sama besarnya terhadap pelayanan prima. Implikasi dari hasil penelitian ini, menganjurkan manajer untuk memberikan perhatian dan perbaikan / peningkatan pada kedua variabel tersebut, yaitu kompetensi sumber daya manusia maupun kompetensi teknologi. Kebijakan yang dapat dilakukan oleh manajer yang berkaitan dengan perbaikan / peningkatan kompetensi sumber daya manusia, adalah sebagai berikut:

Dalam memperbaiki atau meningkatkan kompetensi sumber daya manusia pada Bank Central Asia di Semarang, sebaiknya manajer berkonsentrasi pada pemikiran bahwa perusahaan yang dipimpinnya yang bergerak di bidang jasa perbankan semata-mata tidak akan sukses hanya karena mengejar untung saja, melainkan perusahaan juga

harus mengejar kepuasan pelanggannya (nasabah) melalui pemberian pelayanan prima. Dalam hal ini hendaknya manajer berfokus pada peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan pengetahuan, sikap dan ketrampilan yang dimiliki karyawan, terutama karyawan yang bertugas langsung melayani nasabah yaitu *Teller* dan *Customer Service*.

- Peningkatan pengetahuan.

Petugas *Front Office* (*Teller* dan *Customer Service*) sangat dituntut menguasai pengetahuan perbankan secara luas, supaya didalam melayani dapat membantu nasabah dalam mengambil keputusan, memberikan wawasan atau memecahkan persoalan finansial yang dihadapi nasabah. Untuk meningkatkan pengetahuan karyawan, Manajer hendaknya mengadakan perbaikan melalui program *training* secara intern / ekstern bank. Salah satu *training* yang dimaksud adalah kursus teknik operasional perbankan meliputi per-kas-an, ekspor-impor, perkreditan, *customer service*.

- Peningkatan sikap.

Sikap tanggap di dalam melayani nasabah mempunyai arti yang penting maksudnya supaya setiap nasabah yang datang ke bank mendapat tanggapan yang positif untuk ditindaklanjuti sesuai kebutuhan nasabah. Peningkatan sikap tanggap dari karyawan dapat diperoleh melalui pemberian pengarahan secara terus menerus dan diikuti contoh-contoh nyata yang diberikan oleh atasannya misalnya keramahan, kesopanan. Selain itu karyawan juga bisa diikutkan dalam

seminar tentang pengembangan pribadi agar karyawan bisa bersikap lebih baik dalam menghadapi nasabah.

- Peningkatan ketrampilan.

Ruang tunggu yang tidak terlalu luas dengan jumlah nasabah yang padat, membuat nasabah menjadi tidak nyaman, oleh karena itu ketrampilan petugas dalam melayani sangat diharapkan supaya nasabah tidak terlalu lama menunggu transaksi yang sedang dilakukan. Peningkatan ketrampilan terhadap pegawai dapat dilakukan manajer melalui program-program *training*. Misalnya kursus *Teller* berupa ketrampilan *Teller, graphonomi* (cara untuk mengetahui keaslian uang).

Sedangkan kebijakan yang dapat dilakukan oleh Manajer yang berhubungan dengan peningkatan kompetensi teknologi adalah sebagai berikut:

- Penyempurnaan sistem on line.

Semakin canggih sistem teknologi yang dimiliki oleh bank akan mendukung sistem pelayanan yang dapat diberikan kepada nasabah. Kecanggihan sistem teknologi yang dimiliki Bank Central Asia terwujud dalam pelayanan dengan sistem on line, dimana nasabah dengan mudah dapat melakukan transaksi keuangan antar cabang dalam waktu yang bersamaan. Sistem on line Bank Central Asia yang sudah ada masih perlu disempurnakan secara terus menerus, sejalan dengan perkembangan teknologi dunia, hal ini untuk mempertahankan keunggulan sistem on line yang dimilikinya dibandingkan dengan sistem on line yang dimiliki bank-bank lain sebagai kompetitor. Mengingat bahwa belum semua produk BCA dapat dilayani melalui sistem on line, maka Bank Central Asia harus mengusahakan agar

semua jenis produk dapat dilakukan transaksinya melalui sistem on line contohnya produk Deposito berjangka agar dapat dicairkan di kantor cabang lain yang bukan penerbit.

- Peningkatan kemudahan akses.

Sebagai upaya peningkatan pelayanan Bank Central Asia kepada nasabahnya adalah dengan menyediakan mesin-mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) di berbagai tempat. Namun dari hasil penelitian yang dilakukan ternyata jumlah ATM yang tersedia masih kurang memadai terutama yang terletak dilokasi-lokasi strategis. Maka untuk memenuhi keinginan nasabah supaya lebih mudah melakukan akses keuangannya serta mengingat ATM adalah merupakan kepanjangan tangan Bank Central Asia dalam melayani nasabah, perlu kiranya manajer melakukan evaluasi kembali penempatan mesin-mesin ATM di kota Semarang dan sekitarnya.

- Peningkatan manfaat lebih luas.

Manfaat lebih luas dari kemampuan teknologi yang dimiliki Bank Central Asia menurut penelitian yang dilakukan sudah cukup memadai, terutama bila dibanding dengan kemampuan teknologi yang dimiliki oleh bank lain. Namun mengingat perkembangan teknologi pada umumnya yang terus meningkat, perlu kiranya manajer Bank Central Asia memikirkan adanya peningkatan manfaat lebih luas misalnya dengan menambah *feature* dalam layanan jasa *BCA Internet Banking*. Kerjasama dengan perusahaan atau pertokoan supaya ditingkatkan agar dapat melakukan transaksi pembayaran melalui *BCA Internet Banking*. Selain itu perlu

peningkatan promosi tentang manfaat dari *BCA Internet Banking*, karena berdasarkan penelitian yang dilakukan banyak nasabah yang masih belum mengerti tentang *BCA Internet Banking*. Untuk Auto Debit BCA, dengan meningkatkan kerjasama dengan toko-toko atau tempat perbelanjaan, hotel, kantor pelayanan umum (PLN, PAM).

Dengan adanya upaya perbaikan faktor kompetensi sumber daya manusia dan penyempurnaan faktor kompetensi teknologi, diharapkan akan dapat mempengaruhi pemberian pelayanan prima kepada nasabah. Karena pada dasarnya setiap nasabah bank ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari bank. Untuk dapat memberikan pelayanan prima pihak bank hendaknya mampu memahami apa yang dibutuhkan nasabah dimasa mendatang. Kebijakan yang dapat dilakukan manajer yang berkaitan dengan pemberian pelayanan prima kepada nasabah adalah sebagai berikut:

- Kecepatan layanan.

Setiap nasabah yang datang ke bank selalu ingin dilayani dengan cepat supaya tidak perlu menunggu terlalu lama dalam melakukan transaksi keuangan di bank. Kecepatan layanan selain dipengaruhi oleh faktor ketrampilan sumber daya manusia dan kecanggihan teknologi, juga dapat diupayakan melalui pengaturan sistem antrian nasabah, penyediaan loket-loket khusus kepada nasabah.

- Ketepatan layanan.

Kecepatan layanan tanpa diimbangi ketepatan atau kebenaran atas transaksi yang dilakukan nasabah, tidak ada nilainya bagi nasabah. Oleh karena itu pihak

bank harus benar-benar memperhatikan ketepatan atas setiap layanan yang diberikan kepada nasabah, supaya nasabah merasa mantap dan tenang apabila melakukan transaksi keuangan di bank. Ketepatan layanan dapat diupayakan melalui peningkatan ketrampilan dan ketelitian karyawan, melalui program rotasi (supaya karyawan tidak jenuh di satu bagian), atau melalui *training-training* yang bersifat penyegaran berfikir.

- Jaminan keamanan.

Jaminan keamanan diharapkan setiap nasabah supaya nasabah benar-benar merasa aman dalam melakukan transaksi keuangannya di bank, terutama bagi nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk giro, deposito maupun tabungan. Nasabah dapat mengetahui bonafiditas atau likuiditas bank antara lain melalui laporan keuangan berupa neraca dan laba rugi rutin. Oleh karena itu untuk meningkatkan jaminan keamanan kepada nasabah pihak bank harus meningkatkan publikasi laporan keuangan kepada nasabah (melalui media massa, mengirimkan kepada nasabah, penempelan di ruang tunggu nasabah).

Dari uraian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa upaya yang dapat dilakukan manajer untuk peningkatan kepuasan nasabah adalah melalui kebijakan sebagai berikut:

- Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui program *training* dan rotasi pegawai.
- Penyempurnaan teknologi secara berkesinambungan sejalan dengan perkembangan teknologi pada umumnya.

- Peningkatan pelayanan prima kepada setiap nasabah antara lain melalui perbaikan sistem antrian dan penyediaan loket-loket khusus.

Melalui pelayanan prima diharapkan nasabah merasa puas, bersedia merekomendasikan kepada orang lain dan merasa loyal terhadap Bank Central Asia sehingga tidak ingin pindah ke bank lain.

5.5. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa aspek, yaitu sebagai berikut:

- Keterbatasan penelitian ini antara lain mengenai obyek penelitian yang hanya pada satu bank saja, yaitu Bank Central Asia di kota Semarang dengan 11 kantor cabang yang ada, yang karakteristik nasabahnya berbeda-beda.
- Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk kasus lain di luar obyek penelitian, baik untuk bank maupun industri jasa lainnya.

5.6. Agenda Penelitian Mendatang

- Dalam penelitian yang akan datang hendaknya dilakukan pada obyek penelitian yang berbeda yaitu bank lain.
- Pemakaian indikator atau *observed variable* hendaknya lebih banyak dan sebaiknya disesuaikan dengan kondisi obyek penelitian yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, 2001, *Service Excellence : Pelatihan Dasar-dasar Perbankan*, Bank DKI, Jakarta.
- Arbucle, J.L. , 1997, *Amos User's Guide*, Version 3.6, Chicago: Smallwaters Corporation.
- Bearden, William O dan Jesse E. Teel, 1986, Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Report, *Journal of Marketing Research*.
- Biere, Ann, 1997, The Common Denominator of Commitment, *Bank Marketing*, Vol:25, Iss: 5, May.
- Bowers, M.R., Swan, J.E. and Koehler, W.F., 1994, What Attributes Determine Quality and Satisfaction with Health Care Delivery ?, *Health Care Management Review*, Vol. 19.
- Clark, M., 1998, Service Excellence Company of The Year Winner Financial Services Category First Direct, *Management Today*.
- Cooper, Donald R. and Emory, C. William, 1997, *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid 1 Edisi 5, Penerbit Erlangga Jakarta.
- Edwards, Sandra L., 1991, Winning With Service, *Mortgage Banking*, Vol: 52, Iss: 2, November.
- Elheitammy, 1990, Service Excellence: Ujung Tombak Bank Marketing, *Bank dan Manajemen*, Nov-Des.
- Ferdinand, A., 1999, *Strategic Pathways Toward Sustainable Competitive Advantage*, March.
- _____, 2000, *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Diponegoro.
- Goffman, E., 1993, The Interaction Order, *American Sociological Review*, Vol.18.

- Gronroos, C., 1990, ***Service Management and Marketing: Managing The Moments of Truth in Service Competition***. Lexington Books, Lexington, Mass.
- Hair, J.R. Joseph F., Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham and William C. Black, 1995, ***Multivariate Data Analysis with Readings*** (Fourth ed.) Prentice Hall International. Inc.
- Huseini, M., & Mamahit, EM., 1995, Tantangan Sumber Daya Manusia Bidang Pemasaran dalam Mewujudkan Value Oriented Marketing, ***Jurnal Manajemen Prasetya Mulya***, Vol.II, No.4.
- Levinsohn, Alan, 1998, Citibank Recharts Its Technology Course, ***ABA Banking Journal***, May.
- Madsen, Gregory E., 1993, Service Excellence : A Step beyond quality, ***Bank Marketing***, Vol: 25, Iss: 10, Oct.
- Miller D.C. 1991, ***Handbook of Research Design and Social Measurement***. (Fifth Ed.) Sage Publications.
- Miyazaki, Kumiko, 1999, Building technology Competencies in Japanese Firms, ***Research – Technology Management***, September – October.
- Nelson, Kristi, 2000, Tool Lets Bank Gauge Satisfaction Eith Online Service, ***Bank System + Technology***, August.
- Peters, T., 1996, Excellence in Service Quality, ***Executive Excellence***.
- Peterson, K.E., 1988, Giving Patients The Red Carpet Treatment, ***Perspective***, Vol.14.
- Prinsell, 1998, Service Excellence Awards Winner Consumer Services Category Pizza Hut (UK), ***Management Today***.
- Pritchett, Price , 1991, Service Excellence , ***Executive Excellence*** , Vol : 8, Iss, 7, July.
- Rao, P., 1996, Measuring Consumer Perceptions Through Factor Analysis, ***The Asian Manager***, February-March.
- Rock, Steve, 1999, Serving Your Customers, Serving Your Self, ***Managed Health Care***, Vol.9.

- Roth, Aleda V.; van der Velde, Marjolijn , 1989 , Investing in Retail Delivery System Technology , ***Journal of Retail Banking*** , Vol : 11, Iss :2, Summer.
- Schoeder, P., 1994, ***Improving Quality and Performance : Concept, Programmes and Techniques***, Mosby-year book. Inc. Misoury.
- Sekaran, Uma, 1992, ***Research Methods for Business : A Skill Building Approach***, (Second ed) John Willey and sons Inc. Singapore.
- Singarimbun, M., 1991, ***Metode Penelitian Survey***, Edisi Revisi, Jakarta, Penerbit LP3ES.
- Soetopo, 1999, ***Pelayanan Prima***, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Sugiarso, E., 1999, ***Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa***, PT. Gramedia Pustaka Utara, Jakarta.
- Sugiono , 1999 , ***Metode Penelitian Bisnis*** , Alfa Beta, Bandung.
- Soeratan; Arsyad, Lincoln, 1995, ***Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis***, BPFE, Yogyakarta.
- Supranto, J., 1993, ***Statistik Teori dan Aplikasi***, Erlangga, Jakarta.
- Tse, David K. and Wilton, Peter C. , 1988, Models of Customer Service Formation : An Extension, ***Journal of Marketing Research***, Vol.25, May.
- Ulrich, Dave ; Brockbank, Wayne and Yeung, Arthur, 1989, Human Resources Competencies in the 1990s An empirical assessment of what the future holds, ***Personnel Administrator***, Vol : 34, Iss : 11.
- Umiker, W., 1999, The Challenge of Competency Assessment, ***Health Care Supervisor***, March, Vol.17(3).
- Zikmund, W.G., 1994, ***Business Research Method***, Fourth ed., The Dryden Press, Harcourt College Publisher.
- Zwell, Michael, 1999, A Look At Bank's Chief Competencies, ***US Banker***, Vol. 109, Iss. 8, August.