

ABSTRAKSI

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Atas Kualitas Pelayanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang
Nama : Nisa Nurfitrianti
NIM : D2D004264
Jurusan : Administrasi Bisnis
Approved : Maret 2009

Bank adalah salah satu bentuk bisnis yang memiliki prospek dinamis dengan tingkat persaingan yang cukup tinggi. Kini konsumen semakin pintar dan selektif dalam setiap pengambilan keputusan penggunaan layanan. Untuk itulah bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal untuk mempertahankan kepuasan nasabah. Adapun perumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah masih ditemukannya keluhan-keluhan nasabah yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan nasabah atas kualitas pelayanan yang meliputi dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan bank dilihat dari kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan oleh nasabah dengan pelayanan yang diterima oleh nasabah.

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi yang saat ini sedang terjadi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan instrumen pengumpulan data berupa *guiding question* untuk memperoleh data dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang. Sedangkan untuk memperoleh data mengenai penilaian nasabah atas kualitas pelayanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang digunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan kepada 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Selanjutnya data yang diperoleh dari lapangan diolah dalam bentuk tabulasi. Analisa data yang digunakan adalah analisa perhitungan rata-rata (*Importance-Performance Analysis*) untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis* (perhitungan rata-rata) dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: (a) Nasabah merasa sangat puas dengan tingkat kepuasan sebesar 4,17 pada dimensi mutu pelayanan daya tanggap; (b) Nasabah merasa sangat puas dengan tingkat kepuasan sebesar 4,15 pada dimensi mutu pelayanan jaminan; (c) Nasabah merasa sangat puas dengan tingkat kepuasan sebesar 4,06 pada dimensi mutu pelayanan empati; (d) Nasabah merasa puas dengan tingkat kepuasan sebesar 4,01 pada dimensi mutu pelayanan keandalan; (e) Nasabah merasa cukup puas dengan tingkat kepuasan sebesar 3,82 pada dimensi mutu pelayanan bukti fisik.

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 92,56 termasuk dalam kategori sangat sesuai. Perhitungan *importance-performance analysis* untuk tingkat kepuasan sebesar 4,04. Hal ini berarti secara umum nasabah merasa sangat puas dengan

kinerja pelaksanaan pelayanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang.

Berdasarkan penjabaran pada diagram Kartesius maka atribut-atribut pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama adalah: (a) Metode penanganan antri. Metode penanganan antri lebih baik diubah dengan menerapkan sistem antrian nomor urut. Kepentingan dan kenyamanan nasabah jangan diabaikan dengan alasan untuk menjaga kinerja karyawan. Hal yang harus dilakukan pihak bank adalah bagaimana supaya kinerja karyawan tinggi dan nasabah merasa nyaman; (b) Pengelolaan tempat parkir. Pengelolaan parkir lebih baik dikelola oleh pihak BRI sendiri. Pengelolaan yang dilakukan oleh pihak luar kurang intensif dimata nasabah. Tingkatkan pula pengamanan untuk mobil nasabah yang parkir di area luar gedung BRI; (c) Kondisi fasilitas TV. Pengadaan fasilitas TV akan lebih memberikan kenyamanan bagi para nasabah. Jika pihak bank mengawatirkan TV mengganggu kinerja karyawan tentu hal ini tidak pantas. Kinerja karyawan harus maksimal tanpa mengorbankan kenyamanan nasabah.