Kualitas Pelayanan Pada Perumda BPR Sukabumi Kantor Cabang Cikembar

Maulida Fauziah[1], Nida Auliana Umami[2]
Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Sukabumi
Jalan Babakan Sirna 25 Kota Sukabumi Jawa Barat
nidaauliana@polteksmi.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan, begitupun kualitas pelayanan pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa patut diutamakan demi mepertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan. Terlebih dengan banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa lain yang menawarkan varian fasilitas dan keuntungan bagi konsumen. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan slovin pada nasabah, dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang. Penelitian ini juga meliputi lima dimensi yaitu, dimensi berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar tergolong cukup baik, namun terdapat empat dimensi kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan atau dikembangkan kembali, yaitu dimensi berwujud, dimensi kehandalan, dimensi respon, dan dimensi jaminan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Uji Variabel, Uji Reliabel

ABSTRACT

Quality of service is one of the factors that determine the level of success and quality of a company, as well as the quality of service in companies engaged in services should be prioritized in order to defend themselves and achieve success in facing competition, especially with the many companies engaged in other services that offer variants of facilities and benefits for consumers. Therefore this study aims to find out how service quality consists of tangible dimensions, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method used in this research is a descriptive method, with a quantitative approach. Sampling in this study used slovin on customers, with a total sample of 96 people. This study also includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on the research results, it shows that the service quality of Perumda BPR Sukabumi Cikembar branch is quite good, but there are four dimensions of service quality that still need to be improved or redeveloped, namely the tangible dimension, the reliability dimension, the response dimension, and the guarantee dimension.

Keywords: Service Quality, Variable Test, Reliability Test.

I. PENDAHULUAN

Kualitas Pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda di antara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Jadi, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen.

Perumda BPR Kota Sukabumi adalah milik Pemerintah Kota Sukabumi, yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan jasa simpanan dan pinjaman bagi seluruh lapisan masyarakat Sukabumi. Adapun permasalahan yang dikeluhkan oleh nasabah Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar pada saat melakukan wawancara dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1 Data Hasil Survei awal

N0	Keluhan Nasabah	Jumlah Keluhan
1	Mesin ATM	1
2	Fasilitas lahan parkir yang tidak memadai	2
3	Nasabah lama harus menggunakan matrai	1
4	Tambah *customer service*	2
5	Waktu pelayanan lama	3
6	Kebersihannya	1

Kualitas pelayanan pada Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar tentu saja belum sepenuhnya dapat menarik nasabah, ada saja keluhan nasabah kepada *customer service* di bank ini. Macam-macam keluhan yang diberikan nasabah seperti, fasilitas lahan parkir, Nasabah lama masih harus menggunakan matrai jika ingin membuka rekening tabungan hari raya, Perumda BPR Sukabumi tidak memiliki mesen ATM, ingin ditambahnya *customer service*, pelayanan yang lama, kebersihan yang harus lebih ditingkatkan lagi, dan lain sebagainya

II. LANDASAN TEORI

Menurut Jana Siti Nor Khasanah dan Akbar Jaya (2023;2) menjelaskan bahwa manajemen secara etimologi manajemen berasal dari kata "*to manage*" yang berarti mengatur, mengurus atau mengelola.' Dalam bahasa latin ada kata yang punya pengertian yang hampir sama, yakni "*manus*" yang artinya tangan atau menangani. Seperti yang terjadi pada banyak bidang studi lainnya yang menyangkut "*human*", maka manajemen tergolong yang sulit didefinisikan.

Menurut Hardiansyah (2018;15) pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan menurut LAN dalam buku Menurut Hardiansyah (2018;15). Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa." Sementara menurut McKevitt , dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services*, membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa "*Core Public Services my be defined as those sevices which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal*

state; heath, education, welfare and security provide the most obvious best know example."

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018;63) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Berwujud (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Dimensi Berwujud (*Tangible*) terdiri atas indikator:
   a. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
   b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
   c. Kemudahan dalam proses pelayanan Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
   d. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
   e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*) terdiri atas indikator:
   a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
   b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
   c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunkanan alat bantu dalam proses pelayanan
   d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiviness*) terdiri atas indikator:
   a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
   b. pelayanan Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepatPetugas/aparatur melakukan pelayanandengan tepat
   c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
   d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
   e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Dimensi Jaminan (*Assurance*) terdiri atas indikator:
   a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
   b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
   c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
   d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Dimensi Empati (*Empathy*), terdiri atas indikator:
   a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
   b. Petugas melayani dengan sikap ramah Petugas melayani dengan sikap sopan santun
   c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
   d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian Tugas Akhir adalah metode deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Whitney dalam Tarjo (2019; 29) metode deskriptif adalah pencarian fakta

dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif

mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi- situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandang-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan mempengaruhi suatu fenomena.

Adapun metode pengumpulan data yang peneliti lakukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Pengamatan (Observasi)
   Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diteliti di Perumda BPR Sukabumi Cabang Cikembar.
2. Metode Wawancara
   Metode wawancara adalah proses tanya jawab penelitian yang berlangsung secara lisan 2 orang atau lebih dengan mendengarkan secara langsung ataupun tidak langsung informasi yang didapat dari para nasabah terkait hal pelayanan yang diberikan oleh Perumda BPR Sukabumi Cabang Cikembar.
3. Metode Kepustakaan (*Library Research*)
   Merupakan metode pengumpulan data dengan mencari data dan informasi dari perpustakaan, mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan pelayanan dan MSDM.
4. Kuesioner
   Yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan berupa kuesioner yang dibagikan kepada Nasabah Perumda BPR Sukabumi Cabang Cikembar.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada nasabah Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar yang mencakup lima Dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithml dalam Hardiansyah (2018:63), diantaranya sebagai berikut: Tangible (Bukti langsung atau Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati).

Maka diperoleh hasil rekapitulasi kuesioner yang telah disebarkan pada 96 responden nasabah Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar, yaitu sebagai berikur:

Tabel 4. 1 Hasil Rekapitulasi Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perumda BPR Sukabumi Cabang Cikembar

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				
		SS (%)	S (%)	CS (%)	TS (%)	STS (%)
Tangible(Berwujud)						
1.	Pegawai berpenambilan rapih dan menarik	54%	44%	2%	0%	0%
2.	Ketersedian ruang tunggu dan lahan parkir yang nyaman	21%	7%	44%	26%	2%
3.	Kemudahan dalam menabung dan mengambil uang	21%	9%	29%	20%	21%
4.	Petugas disiplin dalam melayani nasabahnya	50%	46%	4%	0%	0%
5.	Petugas handal dalam menggunaan alat bantu komputer	45%	475	85	0%	0%
Reliability (Kehandalan)						
6.	Petugas cermat dalam melayani nasabah	41%	50%	4%	3%	2%
7.	Pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan standar pelayanan yang ditawarkan	43%	8%	49%	0%	0%

8.	Petugas mampu menggunakan alat bantu komputer	39%	56%	5%	0%	0%
9.	Petugas ahli menggunakan alat bantu komputer	31%	56%	8%	2%	3%
Responsiveness (Ketanggapan)						
10.	Petugas merespon setiap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan	46%	49%	5%	0%	0%
11.	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat	11%	21%	63%	4%	1%
12.	Petugas memberikan informasi dengan tepat kepada nasabah	42%	48%	4%	5%	1%
13.	Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah secara cermat	43%	53%	4%	0%	0%
14.	Petugas melayani nasabah dengan ketepatan waktu dalam pelayanan	25%	10%	54%	5%	6%
15.	Petugas selalu merespon keluhan nasabah	38%	50%	10%	1%	1%
Assurance (Jaminan)						
16.	Petugas menjamin untuk tepat waktu dalam pelayanan	35%	10%	53%	1%	1%
17.	Biaya administrasi yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang didapatkan oleh nasabah	10%	34%	53%	2%	1%
18.	Nasabah merasa yakin bahwa Perumda BPR Sukabumi telah memenuhi persyaratan hukum yang relevan dalam layanan yang petugas berikan	37%	51%	12%	0%	0%
19.	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya mengenai biaya-biaya yang terkait dengan layanan yang nasabah gunakan	30%	54%	10%	3%	3%
Empathy (Empati)						
20.	Petugas mendahulukan kepentingan nasbah	36%	53%	11%	0%	0%
21.	Petugas bersikap ramah, sopan dan santun	51%	42%	7%	0%	0%
22.	Petugas tidak membeda-bedakan nasabah	46%	45%	9%	0%	0%
23.	Petugas menghargai setiap pemohon dari nasabah	49%	42%	6%	2%	1%

Berdasarkan table 4.1 dapat diuraikan hasil analisis sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*) responden merasa cukup puas terhadap pelayanan dimensi *tangible* di Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar. Hal ini terbukti dari jawaban responden yaitu: Pegawai berpenampilan rapih dan menarik 52(SS), 42(S), 2(CS), 0(TS), 0(STS). Ketersedian ruang tunggu dan lahan parkir yang nyaman 20(SS), 7(S), 42(CS), 25(TS), 2(STS). Kemudahan dalam menabung dan mengambil uang 20(SS), 9(S), 28(CS), 19(TS), 20(STS). Petugas disiplin dalam melayani nasabahnya 48(SS), 44(S), 4(CS), 0(TS), 0(STS). Petugas selalu merespon keluhan nasabah 43(SS), 45(S), 8(CS), 0(TS), 0(STS).
2. Kehandalan (*Reliability*) responden merasa cukup puas terhadap pelayanan dimensi *reliability* di Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar. Hal ini terbukti dari jawaban responden yaitu: Petugas cermat dalam melayani nasabah 39(SS), 48(S), 4(CS), 3(TS), 2(STS). Pelayanan yang diberikan kepada

nasabah sesuai dengan standar pelayanan yang ditawarkan 41(SS), 8(S), 47(CS), 0(TS), 0(STS). Petugas mampu menggunakan alat bantu komputer 38(SS), 53(S), 5(CS), 0(TS), 0(STS). Petugas ahli menggunakan alat bantu komputer 30(SS), 53(S), 8(CS), 2(TS), 3(STS).

3. Respon (*Responsiviness*) responden merasa cukup puas terhadap pelayanan dimensi *responsiviness* di Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar. Hal ini terbukti dari jawaban responden yaitu: Petugas merespon setiap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan 44(SS), 47(S), 5(CS), 0(TS), 0(STS). Petugas melakukan pelayanan dengan cepat 11(SS), 20(S), 60(CS), 4(TS), 1(STS). Petugas memberikan informasi dengan tepat kepada nasabah 40(SS), 46(S), 4(CS), 5(TS), 1(STS). Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah secara cermat 41(SS), 51(S), 4(CS), 0(TS), 0(STS). Petugas melayani nasabah dengan ketepatan waktu dalam pelayanan 24(SS), 10(S), 51(CS), 5(TS), 6(STS). Petugas selalu merespon keluhan nasabah 36(SS), 48(S), 10(CS), 1(TS), 1(STS).
4. Jaminan (*Assurance*) responden merasa cukup puas terhadap pelayanan dimensi *assurance* di Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar. Hal ini terbukti dari jawaban responden yaitu: Petugas menjamin untuk tepat waktu dalam pelayanan 33(SS), 10(S), 51(CS), 1(TS), 1(STS). Biaya administrasi yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang didapatkan oleh nasabah 10(SS), 32(S), 51(CS), 2(TS), 1(STS). Nasabah merasa yakin bahwa Perumda BPR Sukabumi telah memenuhi persyaratan hukum yang relevan dalam layanan yang petugas berikan 35(SS), 49(S), 12(CS), 0(TS), 0(STS). Petugas memberikan jaminan kepastian biaya mengenai biaya-biaya yang terkait dengan layanan yang nasabah gunakan 29(SS), 51(S), 10(CS), 3(TS), 3(STS).
5. Empati (*Empathy*) responden merasa sangat puas terhadap pelayanan dimensi *empathy* di Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar. Hal ini terbukti dari jawaban responden yaitu: Petugas mendahulukan kepentingan nasbah 34(SS), 51(S), 11(CS), 0(TS), 0(STS). Petugas bersikap ramah, sopan dan santun 49(SS), 40(S), 7(CS), 0(TS), 0(STS). Petugas tidak membeda-bedakan nasabah 44(SS), 43(S), 9(CS), 0(TS), 0(STS). Petugas menghargai setiap pemohon dari nasabah 47(SS), 40(S), 6(CS), 2(TS), 1(STS).

Hambatan yang Ditemukan dalam Kualitas Pelayanan pada Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar

Dalam menjalankan pelayanan yang diberikan kepada nasabah Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar, tentunya terdapat beberapa hambatan yang muncul di antaranya:

1. Ketersediaan ruang tunggu dan lahan parkir yang kurang nyaman.
2. Sulitnya mengambil uang jika sedang dibutuhkan.
3. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditawarkan.
4. Kemampuan pegawai dalam melayani nasabah masih terbilang lamban sehingga nasabah harus menunggu lama.
5. Biaya administrasi tidak sesuai dengan pelayanan yang didapatkan oleh nasabah.

Solusi Untuk Mengatasi Hambatab dalam Kualitas Pelayanan pada Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar.

Agar pelayanan berjalan dengan lancer maka diberikan solusi untuk penyelesaian hambatan-hambatan yang muncul dalam proses pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Pikah Perumda BPR sudah dilakukan renovasi tetapi ruang tunggu masih terlihat kurang nyaman.
2. Pihak Perumda BPR Sukabumi mempercepat pelayanan bagian teller.
3. Pihak Perumda BPR Sukabumi telah memberikan pelayanan yang sesuai bagi nasabah.
4. Pihak Perumda BPR Sukabumi mempercepat pelayanan agar nasabah tidak menunggu lama.
5. Pihak Perumda BPR Sukabumi sudah memperkecil biaya administrasi.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan.

Tingkat kepuasan nasabah Perumda BPR Sukabumi cabamg Cikembar dilihat dari keseluruhan dimensi menurut Zeithml dalam Hardiansyah (2018:63) yang disebar dapat dikatakan cukup baik dapat dilihat dari dimensi berwujud (tangible), kehandalan (reliability), respon (responsiviness), dan jaminan (assurance) lebih banyak responden memilih cukup setuju pada pernyataan atau indikator yang tersedia. Sedangkan pada dimensi empati (empathy) responden lebih banyak memilih setuju, ini menunjukan bahwa responden setuju atas pernyataan atau indikator ini. Hambatan yang dialami dalam pelayan Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar adalah layanan yang lambat, fasilitas lahan parkir yang kurang memadai, ruang tunggu yang kurang nyaman, sulitnya mengambil uang jika sedang dibutuhkan, dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang nasabah inginkan.

Solusi yang harus dilakukan Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar untuk menghadapi hambatan-hambatan tersebut diantaranya adalah tambah customer service dan teller agar pelayanan lebih cepat, fasilitas lahan parkir diperluas, ruang tunggu diperbesar lagi adakannya mesin ATM agar nasabah mudah untuk mengambil uang dan lakukan pelayanan sesuai dengan yang nasabah inginkan agar nasabah tidak merasa kecewa atas pelayanan yang diberik

Saran

Berikut ini merupakan saran yang diberikan kepada Perumda BPR Sukabumi cabang Cikembar setelah melakukan penelitian dengan menganalisis kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Lakukan penambahan pada customer service dan teller agar pelayanan lebih cepat dan nasabah tidak menunggu lama.
2. Fasilitas lahan parkir diperluas agar tidak membuat kemacetan pada jalan, dan agar nasabah merasa aman pada jika membawa kendaraan pribadi.
3. Ruang tunggu diperbesar lagi agar nasabah dapat menunggu antrian dengan nyaman.
4. Untuk kedepannya adakannya mesin ATM agar nasabah mudah untuk mengambil uang.
5. Lakukan pelayanan sesuai dengan yang nasabah inginkan agar nasabah tidak merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan

REFERENSI

[1] Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media, 2018.

[2] Indrasari, Meithiana. "Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan," Surabaya: Unitomo Press, 2019

[3] Khasanah, Jana Siti Nor dan Akbar Jaya.Pengantar Manajemen. Lamongan: Nawa Litera Publishing, 2023.

[4] Tarjo. Metode Penelitian Sistem 3x Baca.Sleman: CV Budi Utama, 2019.

[5] Tjiptono, Fandy dan GregoriusChandra. "*Service Quality* dan *Customer satisfaction* Edisi 5,"Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2019

[6] Mustanir, Ahmad. "Pelayanan Publik," Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2019.

[7] Ibrahim dkk, Muhammad Buchori. "Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan," Jambi: Sonpedia Pulishing Indonesia, 2023.

[8]Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. "Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan," Sleman: Deepublish Publisher, 2019

[9] Sabrina. "Manajemen Sumber Daya Manusia," Medan: UMSU Press, 2021

[10] Sellang, Kamaruddin dan Jamaluddin. "Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik," Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2019

[11] Aditama, Roni Angger. "Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi," Malang: AE Publishing, 2020

[12] Firmansyah, Anang dan Budi W Mahardika. "Pengantar Manejemen,"Yogyakarta: Deepublish Publisher,2018