



JEM Jurnal Equilibrium Manajemen
Online iISSN : 2460-2299

Maret 2021, Volume-7 iSSUE-2

DAFTAR ISI

Puty Febriasari P, Adi Mursalin	Peran Pengetahuan Hijau Dan Religiusitas Pada Sikap Generasi Y terhadap niat beli produk hijau 1-22
Ery Niswan, Ricola Dewi Rawa, Dami	Analisis Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi, Upah Minimum, Dan Tingkat Pengangguran Terhadap Penduduk Miskin Di Kabupaten Bengkayang 23-49
Dina Octaviani, Margareta Mery	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Anggota Di CU Mura Kopa Balai Karangan 50-64
Aisyah, Makdalina	Analisis Faktor-Faktor Kompensasi Pada Pt Sungai Sepuah Estate (SSPE) Kec. Belitang Hulu Kab. Sekadau 65-80
Ery Niswan, Semmy Faldo	Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Bagian Administrasi Akademik & Kemahasiswaan (Baak) Di Universitas Panca Bhakti Pontianak Provinsi Kalimantan Barat..... 81-94
Melya Yosita, Aisyah, Windi Pratiwi	Tingkat Penggunaan (Use) dan Penerimaan (Acceptance) Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Mahasiswa Perguruan Tinggi di kota Pontianak)..... 95-104
Dami	Manajemen Pembelajaran Di Perguruan Tinggi Pada Masa Pandemi Covid-19 105-112
Maulana Filani Rizal, Naiyun Untung Utama, Angga Hendarsa	Analisis Strategi Pemasaran Produk Dana Dan Jasa Bank Pada Bank Kalbar Kantor Cabang Utama Pontianak 113-120
Naiyun Untung Utama, Sisilia Haryati	Analisis Kebijakan Pemasaran Sepeda Motor Honda Tipe Skutik Pada Dealer Astra Motor Di Sanggau 121-132
Maulana Filani Rizal, Adiyath Randy Mamase, Dami	Persepsi Masyarakat Kecamatan Pontianak Barat Yang Menjadi Nasabah Terhadap Pelayanan Pada Kantor Cabang Bni Jeruju 133-144

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya E-jurnal equilibrium Manajemen volume 7 nomor 2 November 2021 dapat diterbitkan. Pada terbitan edisi kali ini dosen Fakultas Ekonomi mengirimkan tulisan hasil riset terbaru untuk diterbitkan di jurnal ini. Kedepan dengan semakin eksisnya jurnal ini diharapkan banyak pihak-pihak lain baik di Kalimantan Barat ataupun dari daerah lain dapat menyumbangkan tulisannya untuk diterbitkan pada jurnal ekonomi equilibrium.

Dalam terbitan kali ini lingkungan tulisan meliputi beberapa kabupaten dan kota yang ada di provinsi dalam dan luar Kalimantan Barat. Ragam materi tulisan meliputi Manajemen Pemasaran, MSDM dan Manajemen Keuangan.

Akhirnya diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penerbitan jurnal ini. Semoga jurnal ini bermanfaat.

Penyunting

E-JURNAL EQUILIBRIUM MANAJEMEN

Editor-In-Chief:

Adi Mursalin

Co-Editor-In-Chief:

Dina Oktaviani

Editor:

Adiyath Randy

Dami

Puty Febriasari

Angga Hendharsa

Reviewer:

Wahyu Laksana (Universitas Negeri Tanjungpura)

M. Hanafi A. Syukur (Universitas Negeri Tanjungpura)

Rahmatullah Rizieq (Universitas Panca Bhakti)

Zalfiwan (Universitas Panca Bhakti)

Adi Mursalin (Universitas Panca Bhakti)

Razak Alqadrie (Politeknik Negeri Pontianak)

Pelaksana Tata Usaha :

Hilman

Alamat penyunting dan tata usaha : Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak, Jl. Komyos Sudarso Pontianak 78113 Telp (0561) 772627, 776820, langganan 2 nomor setahun Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk dapat berlangganan dapat menghubungi sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

Jurnal Ekonomi Equilibrium diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti Pontianak. Dekan : Endang Kristiawati, Pembantu Dekan I : Zalviwan, Pembantu Dekan II : Dina Octaviani, Pembantu Dekan III : Renny Wulandari.

PERSEPSI MASYARAKAT KECAMATAN PONTIANAK BARAT YANG MENJADI NASABAH TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR CABANG BNI JERUJU

Maulana Filani Rizal¹, Adiyath Randy Mamase², Dami³

¹²³Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Panca Bhakti.

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Persepsi Masyarakat Kecamatan Pontianak Barat Yang Menjadi Nasabah Terhadap Pelayanan Pada Kantor Cabang BNI Jeruju. Oleh sebab itu, dalam memberikan layanan hendaknya berpedoman pada: kepuasan total pelanggan, menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam layanan, membangun kualitas dalam sebuah proses, menerapkan filosofi kepuasan Anda adalah tujuan pelayanan kami, berbicara berdasarkan fakta, dan menjalin kemitraan baik internal maupun eksternal. Keluhan dari masyarakat di dalam melakukan administrasi surat menyurat berbagai kepentingan belum memenuhi keinginan dan harapan terhadap kebutuhan masyarakat sebagai nasabah. Keluhan ini tidak lepas dari semakin meningkatnya kesadaran masyarakat yang menuntut adanya perbaikan layanan yang diberikan oleh kantor cabang BNI Jeruju Kecamatan Pontianak Barat.

Kata Kunci: Persepsi, Pelayanan, Kepuasan

1.PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut UU No. 10 Tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana dari masyarakat dalam kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dana masyarakat yang dihimpun oleh bank terdiri dari giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan bentuk lain yang dapat dipersamakan dengan itu.

Bank merupakan jantung dan urat nadi perdagangan dan pembangunan ekonomi suatu negara. Semakin banyak dana yang dimiliki suatu bank, semakin besar pula peluangnya untuk melakukan kegiatannya dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, setiap bank selalu berusaha untuk memperoleh dana yang optimal tetapi dengan *cost of money* yang wajar.

Berbagai upaya dilakukan perusahaan perbankan untuk tetap bertahan hidup (*survive*) di masa setelah krisis yang berkepanjangan ini dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan-perusahaan perbankan lainnya. Salah satu cara yang harus ditempuh perusahaan dalam hal ini adalah dengan menentukan strategi yang tepat supaya tetap bertahan hidup di tengah persaingan serta dapat meningkatkan profitabilitasnya. Namun dalam melakukan strateginya, perusahaan akan mengalami suatu kegagalan apabila tanpa didukung baik oleh pihak internal perusahaan itu sendiri maupun pihak luar perusahaan yang

dalam hal ini adalah para nasabah yang selalu menuntut kepuasan atas kinerja dari perusahaan perbankan (Prichard et al, 1999).

Sistem perbankan yang berlaku di Indonesia ada dua yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank Syariah didirikan dengan tujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam, Syariah dan tradisinya kedalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terkait. Prinsip utama bank Islam adalah :(a) Larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi; (b) Melakukan kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah; (c) Memberikan zakat.

Sesuai fungsinya sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat, setiap bank menciptakan produk tabungan. Produk tabungan yang ada di Bank BNI Jeruju adalah :

Tabel 1.1 Produk Tabungan

Tabungan BNI Taplus	Tabungan BNI Taplus Bisnis	Tabunganku (3)
Produk tabungan seluruh Bank BNI seluruh Indonesia	Produk Tabungan yang dikeluarkan oleh Bank BNI	Produk program Tabungan dari Bank BNI
Setoran awal perorangan : Rp 50.000,-	Setoran minimal Rp.50.000,-	Setoran Awal Rp. 20.000,-
Saldo minimum Rp. 50.000,-	Target waktu minimal 3 bulan, maksimal 20 tahun.	Saldo Minimal Rp. 20.000,-
Penutupan rekening Rp.10.000,-	Penutupan rekening Rp.10.000,-	Penutupan rekening Rp.10.000,-
Ada ATM	. Ada ATM	Tidak ada ATM
Biaya Administrasi bulanan Rp.8.000,-	Biaya Administrasi bulanan Rp.8.000,-	Biaya Administrasi gratis
Di ikutsertakanundian 3 kali periodeTk . wilayah Provinsi dan Nasional	Di ikutsertakanundian 3 kali periodeTk .wilayah Provinsi dan Nasional	Tidak diikuti undian

Tiga jenis produk tabungan yang ada di Bank BNI tersebut tentunya akan dinilai oleh masyarakat secara berbeda sesuai kebutuhannya masing-masing. Dalam penelitian ini penulis lebih fokus kepada bagaimana persepsi masyarakat yang menaj nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank BNI Jeruju

.Untuk mengetahui secara mendalam tentang strategi pemasaran terhadap fitur turunan dari produk tabungan tersebut perlu dilakukan studi mendalam melalui penelitian.Dengan demikian penelitian tentang “Persepsi Masyarakat Kecamatan Pontianak Barat Yang Menjadi Nasabah Kantor Cabang BNI Jeruju” menjadi sangat penting untuk dilakukan.

Sedangkan jumlah nasabah Bank BNI Jeruju setiap tahunnya semakin bertambah, berikut adalah data jumlah nasabah beserta besarnya jumlah dana pihak ketiga untuk 3(tiga) tahun terakhir :

Tabel 1.2Jumlah Dana Pihak Ketiga

Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Dana pihak ketiga
2018	1.862	Rp. 3.704.000.000,-
2019	2.103	Rp. 5.350.000.000,-
2020	3.853	Rp. 6.534.000.000,-

Tiga jenis produk tabungan yang ada di Bank BNI Jeruju tentunya akan dinilai oleh masyarakat secara berbeda sesuai persepsinya masing-masing. Untuk mengetahui secara mendalam tentang persepsi masyarakat terhadap produk tabungan tersebut perlu dilakukan studi mendalam melalui penelitian. Dengan demikian penelitian tentang “Analisis Persepsi Masyarakat Yang Menjadi Nasabah Terhadap Pelayanan Bank BNI Jeruju” menjadi sangat penting untuk dilakukan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data secara langsung pada subyek. Sebagai sumber informasi untuk data yang dicari (Wiyono Gendro 2011:131). Data primer diperoleh secara langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada sejumlah responden, yakni nasabah Bank BNI yang ada di kota Pontianak.

3.2 Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Secara Kualitatif, yaitu dengan mempersentasikan jawaban responden (teknik tabulasi) kemudian dilakukan analisis.
- b. Secara kuantitatif, yaitu dengan memasukkan beberapa rumus perhitungan sehingga didapatkan hubungan antara kinerja perusahaan dengan kepentingan yang didapatkan konsumen. Adapun rumus tersebut adalah:

1. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (*Importance-Performance Analysis*)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan oleh Kantor Bank BNI Jeruju, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja. Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (Likert) untuk tingkat kinerja yaitu: sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik, sedang kan untuk tingkat kepentingan yaitu: sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Dari kelima penilaian tersebut diberi bobot agar didapatkan nilai perhitungannya dengan cara sebagai berikut:

Tingkat kinerja Kantor Bank BNI Jeruju bobot penilaiannya adalah:

1. Jawaban a, sangat baik (SB) : Bobot 5
2. Jawaban b, baik (B) : Bobot 4
3. Jawaban c, cukup baik (CB) : Bobot 3
4. Jawaban d, kurang baik (KB) : Bobot 2
5. Jawaban e, tidak baik (TB) : Bobot 1

Tingkat kepentingan konsumen bobot penilaiannya adalah :

1. Jawaban a, sangat penting (SP) : Bobot 5

2. Jawaban b, penting (P) : Bobot 4
3. Jawaban c, cukup penting (CP) : Bobot 3
4. Jawaban d, kurang penting (KP) : Bobot 2
5. Jawaban e, tidak penting (TP) : Bobot 1

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yang diwakili oleh X dan Y, dimana X adalah tingkat kinerja Kantor BNI Jeruju dan Y adalah tingkat kepentingan konsumen.

Untuk melihat tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan kepentingan konsumen dapat menggunakan rumus: (Nasution, 2001:57-58)

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian responden.

Xi = skor penilaian kinerja perusahaan.

Yi = skor kepentingan konsumen.

Dari hasil penelitian tingkat kepentingan dan kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja.

Semakin tinggi tingkat kesesuaian maka semakin baik. Adapun penilaiannya adalah sebagai berikut :

- > = 85% : Sangat Baik
- 75%-84,99% : Baik
- 60%-74,99% : Cukup Baik
- 45%-59,99% : Kurang Baik
- < 45% : Tidak Baik

(Umar, 2000:45)

Selanjutnya, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen disederhanakan dengan :

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad \bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

Dimana :

X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Adapun penilaiannya sebagai berikut :

Jika $Tki < 100\%$: Maka konsumen belum mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan.

Jika $Tki \geq 100\%$: Maka konsumen sudah mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan.

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah data yang dipergunakan dengan alat (instrumen) analisis statistik layak atau tidak diragukan keabsahannya. Ini dapat digunakan dengan cara mengkolerasikan data item-item dengan total nilai pada variabel tersebut. Data dari variabel yang dianggap valid apabila korelasi yang dihasilkan $\geq 0,30$ atau mempunyai signifikansi yang ditentukan. Berikut disampaikan rumusnya :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana: r = Koefisien korelasi

x = Skor pernyataan

y = skor total

n = jumlah sampel

b. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas selanjutnya terhadap butir-butir pertanyaan yang dinyatakan valid diuji keandalannya (reliabilitas). Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur digunakan berulang kali. Suatu instrumen dikatakan mempunyai reliabilitas apabila instrument tersebut cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.

Untuk menginterpretasikan tinggi rendahnya reliabilitas instrument, sebagai pedoman didasarkan pada ketentuan sebagai berikut :

Tabel. 3.1
Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha Cronbach

Cronbach Alpha	Tingkat Realibilitas
0,00-0,20	Sangat rendah
>0,20-0,40	Rendah
>0,40-0,60	Cukup
>0,60-0,80	Tinggi
>0,80-1,00	Sangat tinggi

Uji reliabilitas instrument pada penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, karena bentuk instrument ini membentuk data interval yang butir pernyataannya mempunyai rentang nilai 1-5. Dalam uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu komputer dengan program *SPSS 19*.

Rumus Alpha Cronbach:

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrumen

n = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_i^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total.¹⁹

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik-teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah :

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan.

b. Wawancara

yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara komunikasi langsung dengan responden guna memperoleh informasi dalam rangka memperoleh data yang diperlukan.

c. Kuisioner

yaitu penyampaian sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden guna mengumpulkan informasi dalam rangka memperoleh data yang diperlukan.

4. PEMBAHASAN

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai nilai tingkat kesesuaian dan penilaian tingkat kesesuaian antara kinerja kualitas pelayanan dan tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1 Nilai Tingkat Kesesuaian dan Penilaian Tingkat Kesesuaian Antara Pelayanan dan Tingkat Kepentingan

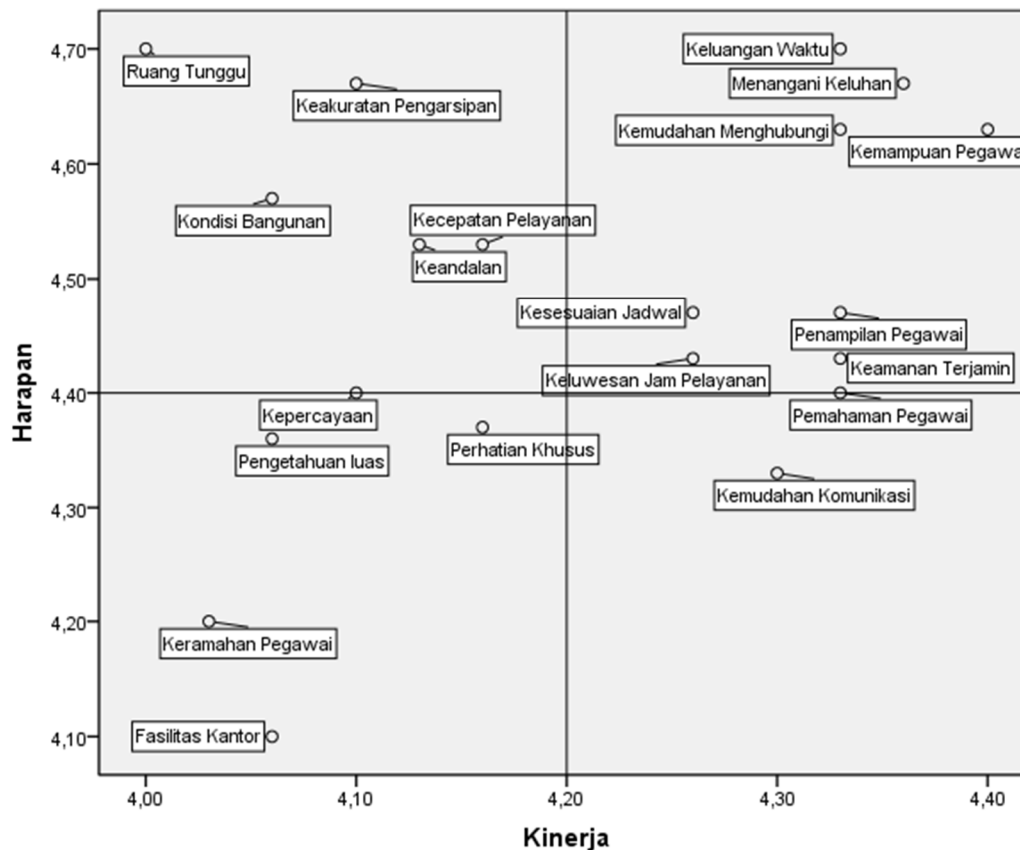
Dimensi	Butir Pernyataan	Tingkat Kinerja		Tingkat Kepentingan		Tingkat Kesesuaian (%)	Penilaian terhadap Tingkat Kesesuaian
		Nilai Skor (Xi)	Rata-rata Kinerja ($\bar{X}$)	Nilai Skor (Yi)	Rata-rata Kepentingan ($\bar{Y}$)		
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Fasilitas Kantor Yang Lengkap	122	4,06	123	4,10	99,18	Sangat Baik
	Ruang Tunggu Yang Nyaman	120	4,00	141	4,70	85,10	Sangat Baik
	Kondisi Bangunan	122	4,06	137	4,57	89,05	Sangat Baik
	Penampilan Pegawai	130	4,33	134	4,47	97,01	Sangat Baik
Σ Nilai Rata2			4,11		4,36	92,58	
<i>Reliability</i> (Keandalan),	Kesesuaian Jadwal	128	4,26	134	4,47	95,52	Sangat Baik
	Kecepatan Pelayanan	125	4,16	136	4,53	91,91	Sangat Baik
	Keandalan Pelayanan	124	4,13	136	4,53	91,17	Sangat Baik
	Keakuratan Pengarsipan	123	4,10	140	4,67	87,85	Sangat Baik
Σ Nilai Rata2			4,16		4,55	91,61	
<i>Responsiveness</i> (	Keluangan Waktu	130	4,33	141	4,70	92,19	Sangat Baik

Daya Tanggap)	Kemampuan Pegawai	132	4,40	139	4,63	94,96	Sangat Baik
	Bersedia Menangani Keluhan	131	4,36	140	4,67	93,57	Sangat Baik
	Kemudahan Menghubungi	130	4,33	139	4,63	93,52	Sangat Baik
Σ Nilai Rata2			4,35		4,65	93,56	
Assurance (Jaminan)	Keramahan Pegawai	121	4,03	126	4,20	96,03	Sangat Baik
	Keamanan Terjamin	130	4,33	133	4,43	97,74	Sangat Baik
	Pengetahuan Luas	122	4,06	131	4,36	93,12	Sangat Baik
	Kepercayaan	123	4,10	132	4,40	93,18	Sangat Baik
Σ Nilai Rata2			4,13		4,34	95,01	
Empathy (Empati)	Perhatian Khusus	125	4,16	131	4,37	95,41	Sangat Baik
	Kemudahan Komunikasi	129	4,30	130	4,33	99,23	Sangat Baik
	Pemahaman Pegawai	130	4,33	132	4,40	98,48	Sangat Baik
	Keluwesannya Pelayanan	128	4,26	133	4,43	99,24	Sangat Baik
Σ Nilai Rata2			4,26		4,38	98,09	
Total Σ Nilai rata-rata			21,01		22,28		
Rata-rata dari Σ Total rata-rata			4,20		4,45		

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari skor rata-rata tingkat kinerja (X) yang diperoleh dari skor rata-rata 20 atribut adalah sebesar 4,20. Sedangkan nilai rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan (Y) yang diperoleh adalah sebesar 4,45. Ini berarti bahwa nilai rata-rata dari skor rata-rata tingkat kinerja lebih kecil dari pada nilai rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan, sehingga responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak selama ini.

Berdasarkan tabel 4.1, maka peta penilaian responden terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat digambarkan dalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut ini :

Gambar 4.1. Diagram Kartesius Variabel-variabel Penelitian Mempengaruhi Kepuasan Nasabah



Hasil pengukuran variabel-variabel jasa ini dapat memungkinkan pihak Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak untuk dapat mengambil langkah-langkah atau menitikberatkan usaha-usaha perbaikan untuk variabel-variabel penelitian yang oleh responden dianggap kurang di dalam pelaksanaannya..

Berdasarkan gambar 4.1 dapat dijelaskan sebagai berikut :

Kuadran A : Prioritas Utama

Pada posisi ini, variabel penelitian dianggap penting, tetapi kinerjanya belum sesuai dengan keinginan responden. Yang termasuk kuadran ini adalah :

- Ruang tunggu yang nyaman yang disediakan oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak.
- Kondisi bangunan dimiliki oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak.
- Kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak.
- Kendalan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak.
- Keakuratan pengarsipan dokumen yang dilakukan oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak.

Kuadran B : Pertahankan Prestasi

Pada posisi ini, variabel penelitian dianggap penting dan pelaksanaannya sangat memuaskan responden, yang termasuk dalam kuadran B, adalah :

- Kesesuaian jadwal pelayanan yang dilakukan oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak.
- Penampilan karyawan Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak dalam melayani nasabah.

- Keluargan waktu pelayanan yang diberikan oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak.
- Kemampuan karyawan Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak dalam melayani.
- Bersedia menangani keluhan nasabah yang dilakukan oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak.
- Kemudahan menghubungi karyawan Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak.
- Keamanan pengurusan yang diberikan oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak.
- Keluwesan jam pelayanan yang diberikan oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak.

Kuadran C : Prioritas Rendah

Pada posisi ini, variabel penelitian dianggap kurang penting dan pelaksanaannya biasa-biasa saja, sehingga kurang memuaskan konsumen, yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Fasilitas kantor yang lengkap yang dimiliki oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak.
- Keramahan karyawan Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak dalam melayani nasabah.
- Pengetahuan luas karyawan Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak dalam melayani nasabah.
- Pegawai Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak dapat dipercaya ketika melayani.
- Perhatian khusus yang diberikan oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak.

Kuadran D :Berlebihan

Pada posisi ini, variabel penelitian dianggap kurang penting dan pelaksanaannya sangat baik, sehingga konsumen merasa puas, yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kemudahan komunikasi yang dilakukan oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak terhadap nasabah.
- Pemahaman karyawan Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak terhadap keperluan nasabah.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan dan kinerja dimensi pelayanan diberikan oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak.

yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*) dan diperoleh nilai tingkat kesesuaian (Tki) yang dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut ini.

Tabel 4.11 Nilai Tingkat Kesesuaian (Tki) Dimensi Pelayanan BNI cabang Jeruju Pontianak

No.	Dimensi Pelayanan	Tki (%)
1.	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	92,58
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	91,61
3.	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	93,56
4.	Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	95,01
5.	Empati (<i>Empathy</i>)	98,09
Rata-rata		94,17

Sumber: Data Olahan, Tahun 2021

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian (Tki) pelayanan secara keseluruhan berada di bawah 100%, sehingga responden merasa belum puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak. Hasil perhitungan kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah sebesar 94,17 yang berarti pelayanan diberikan oleh Kantor BNI cabang Jeruju Pontianak sudah sangat baik karena berada pada rentang $\geq 85\%$.

Dimensi pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian (Tki) paling tinggi adalah dimensi Empati (*Emphaty*), yakni sebesar 98,09%, sedangkan dimensi pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah Keandalan (*Realibility*), yakni sebesar 91,61%. Ini berarti bahwa dimensi Empati (*Emphaty*) memiliki kinerja yang jauh lebih baik dibandingkan dengan empat dimensi lainnya.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian terhadap 30 responden yang menjadi nasabah adalah sebagai berikut dilihat dari segi usia sebanyak 8 orang responden atau sebesar 26,67% berusia dibawah 30 tahun, sebanyak 12 orang responden atau sebesar 40,00% berusia antara 30 – 40 tahun dan 10 orang responden atau sebesar 33,33% berusia diatas 40 tahun. Dari segi jenis kelamin sebanyak 24 orang atau sebesar (80,00%) berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 6 orang atau sebesar (20,00%) berjenis kelamin perempuan, sedangkan berdasarkan pendidikan yang paling banyak adalah SMA sebanyak 14 orang atau sebesar (46,7%) dan yang paling sedikit adalah D3 sebanyak 3 orang atau sebesar 10%.

2. Berdasarkan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Importance- Performance Analysis), adalah sebagai berikut walaupun semua variable pelayanan yang diberikan oleh BNI cabang Jeruju Pontianak berada pada pada tingkat kesesuaian yang sangat baik tetapi masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan

3. Berdasarkan diagram kartesius, posisi tiap-tiap variabel dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- Variabel bukti fisik (tangibles) : fasilitas kantor yang lengkap berada pada kuadran C, ruang tunggu yang nyaman berada pada kuadran A, kondisi bangunan berada pada kuadran A dan penampilan karyawan berada pada kuadran B.
- Variabel keandalan (reliability) : kesesuaian jadwal dalam melayani berada pada kuadran B, Kecepatan pelayanan, kendala dalam melayani serta keakuratan pengarsipan berada pada kuadran A.
- Variabel daya tanggap (responsivenees) : Keluangan waktu, kemampuan pegawai, bersedia menangani keluhan dan kemudahan menghubungi pegawai berada pada kuadran B.
- Variabel jaminan (assurance) : keramahan pegawai berada pada kuadran C, keamanan terjamin berada pada kuadran B, pengetahuan yang luas pegawai dalam melayani nasabah dan kepercayaan berada pada kuadran C.
- Variabel empati (empathy) : perhatian khusus pegawai berada pada kuadran C, kemudahan komunikasi, pemahaman karyawan berada pada kuadran D, dan keluwesan jam pelayanan berada pada kuadran B.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat, Fathoni. 2006. Metode Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Boyd, Harper W, Orville C. Walker, dan Jean-Claude Larreche. 2004. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga.
- Istijanto. 2009. Aplikasi Praktis Riset Pemasaran; Cara Praktis Meneliti Konsumen dan Pesaing. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kartasapoetra, G. 2007. Koperasi Indonesia. Rineka Cipta : Jakarta.
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. Marketing Manajemen. Edisi Kesebelas. Penerjemah Bambang Sawardi. Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi Ke-13. Jilid Satu. Jakarta : Erlanga.
- Moenir. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. 2006. Hamdani. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.
- Simamora, Bilson. 2003. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta : Gramedia Utama.
- Sumarni, Murti dan Soeprihanti, John. 2000. Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan. Edisi Kelima. Yogyakarta : Liberty Yogyakarta.
- Stanton, William J. 2001. Prinsip Pemasaran. Jakarta : Erlangga.
- Swastha, BasudanIrawan. 2005. ManajemenPemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Pemasaran Jasa. Malang : Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality, & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Pemasaran Jasa. Malang : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.
- Umar, Husein. 2005. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama dan Jakarta Business Research Center (JBRC).
- Swastha, Basu. 2002. (INTERNET).<http://Fauzanalkarim.blogspot.com/>.