# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NASABAH DEBITUR PADA PD. BPR BANK PASAR KOTA PONTIANAK

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**YENNI VEGA OKTORA PUTRI**
**NIM. 091 310 116**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**
**FAKULTAS EKONOMI**
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**
**2015**

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Debitur Pada PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak".**

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Tiada kesempurnaan selain milik Allah SWT semata. Seperti halnya tulisan ini yang memerlukan saran dan kritik sebagai masukan bagi perbaikan dalam skripsi ini.

Saya selaku penyusun mengucapkan terima kasih.

Pontianak, 2015

**Yenni Vega Oktora Putri**
091310166

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN**

**TERHADAP NASABAH DEBITUR**

**PADA PD. BPR BANK PASAR**

**KOTA PONTIANAK**

**Tanggung Jawab Yuridis Kepada :**

**YENNI VEGA OKTORA PUTRI**

**NIM. 091310116**

**Program Studi Manajemen**

**Dinyatatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian**

**Skripsi /Komprehensif**

**Pada Tanggal : 14 Oktober 2015**

**Majelis Penguji**

| | |
|---|---|
| Pembimbing Utama | Penguji Utama |
| **Dr. Muiszudin,SE, M.Si** | **Edi Suryadi, SE, MM**<br>NIDN. 1110026301 |
| Pembimbing Pembantu | Penguji Pembantu |
| **Dedi Hariyanto, SE, MM**<br>NIDN. 1113117702 | **Samsuddin, SE, M.Si**<br>NIDN. 1113117701 |

Pontianak, 21 Januari 2020
Disahkan Oleh :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak
DEKAN

**Samsuddin, SE, M.Si**
NIDN. 1113117701

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN**

**TERHADAP NASABAH DEBITUR**

**PADA PD. BPR BANK PASAR**

**KOTA PONTIANAK**

**Tanggung Jawab Yuridis Kepada :**

**YENNI VEGA OKTORA PUTRI**

**NIM. 091310116**

**Program Studi Manajemen**

**Dinyatatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian**

**Skripsi /Komprehensif**

**Pada Tanggal : 14 Oktober 2015**

**Majelis Penguji**

| | |
|---|---|
| Pembimbing Utama | Penguji Utama |
| **Dr. Muiszudin,SE, M.Si** | **Edi Suryadi, SE, MM**<br>NIDN. 1110026301 |
| Pembimbing Pembantu | Penguji Pembantu |
| **Dedi Hariyanto, SE, MM**<br>NIDN. 1113117702 | **Samsuddin, SE, M.Si**<br>NIDN. 1113117701 |

Pontianak, 14 Oktober 2015
Disahkan Oleh :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak
DEKAN

**Devi Yasmin, SE, MM**
NIDN. 0030066701

# ABSTRAK

## ANALISI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NASABAH DEBITUR PADA PD. BPR BANK PASAR KOTA PONTIANAK



**YENNI VEGA OKTORA PUTRI**
**NIM. 091310116**



Skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhdap Nasabah Debitur Pada PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak". Dari judul diatas dapat dilihat bahwa masalah utama yang muncul adalah tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah debitur di PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak dilihat dari beberapa dimensi kualitas pelayanan jasa. Untuk engukur kualitas pelayanan dilihat dari sudut dimensi layanan yaitu dimensi *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak.

Penelitian ini bertempat di PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak yang beralamat di Jl. Zainuddin No. 10 Pontianak, Telp & Fax. (0561) 732514. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah debitur di PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak pada bulan Juni 2014 yang terdiri dari 630 nasabah. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

Dilihat dari *importance-performance analysis* dengan perhitungan pada setiap dimensi tingkat kepuasan konsumen yang paling tinggi terdapat pada faktor Penampilan Karyawan yang rapi. Hal ini diketahui dari tingkat prosentasi tingkat kesesuaian sebesar 4,7%. Dari hasil penelitian dapat dikemukakan beberapa saran yang dirasa dapat berguna bagi perusahaan antara lain, hendaknya PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak lebih memperhatikan penampilan dan kondisi fisik bangunan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak. Hendaknya lebih memperhatikan kenyaman ruang atau gedung yang digunakan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak. Memberikan perhatian secara individual kepada nasabah.

# DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI ..... i

DAFTAR TABEL ..... ii

DAFTAR GAMBAR ..... v

BAB I PENDAHULUAN
1. Latar Belakang ..... 1
2. Permasalahan ..... 12
3. Pembatasan Masalah ..... 12
4. Tujuan Penelitian ..... 12
5. Manfaat Penelitian ..... 12
6. Kerangka Pemikiran ..... 13
7. Metode Penelitian ..... 15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Jasa ..... 23
B. Kualitas Jasa ..... 31
C. Kepuasan Pelanggan ..... 34
D. Lembaga Keuangan ..... 38

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN
1. Sejarah Perusahaan ..... 50
2. Visi dan Misi Perusahaan ..... 51
3. Struktur Organisasi ..... 51
4. Produk Jasa dan Layanan Bank ..... 58
5. Wilayah Pemasaran ..... 77
6. Permodalan Untuk Pengembangan Usaha Bank ..... 77

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN
A. Analisis dan Pembahasan ..... 79
B. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Debitur Pada PD. Bank Pasar Kota Pontianak ..... 83
C. *Importance – Performance Analisis* ..... 106

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan ..... 118
B. Saran ..... 119

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

# DAFTAR TABEL


| Tabel | | Halaman |
|---|---|---|
| 1.1 | Kegiatan Usaha BPR Konvensional Secara Nasional ..... | 2 |
| 1.2 | Bank Prekreditan Rakyat Yang Ada di Kota Pontianak..... | 5 |
| 1.3 | Jumlah Nasabah Tabungan Masyarakat Khatulistiwa..... | 7 |
| 1.4 | Jumlah Nasabah Debitur..... | 8 |
| 1.5 | Jumlah Kredit yang Disalurkan ..... | 10 |
| 1.6 | Jumlah Saldo Akhir ..... | 11 |
| 2.1 | Perbandingan Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank . | 39 |
| 4.1 | Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 79 |
| 4.2 | Diskripsi Responden Berdasarkan Usia ..... | 80 |
| 4.3 | Diskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan ..... | 81 |
| 4.4 | Diskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 82 |
| 4.5 | Diskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... | 83 |
| 4.6 | Penilaian Responden Mengenai Tampilan Karyawan Yang Rapi ..... | 84 |
| 4.7 | Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Peralatan Perbankan Yang Modern ..... | 85 |
| 4.8 | Tanggapan Responden Mengenai Penampilan dan Kondisi Fisik Bangunan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak..... | 86 |
| 4.9 | Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Ruang Atau Gedung Yang Digunakan Oleh PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak ..... | 87 |
| 4.10 | Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan Ruang, Gedung Dan Lingkungan Sekitar PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak | 88 |
| 4.11 | Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Lahan Parkir Yang Aman dan Nyaman..... | 89 |
| 4.12 | Tanggapan Responden Mengenai Dalam Memberikan Pelayanan Pihak Bank Tidak Lupa Menyebutkan Nama Nasabah..... | 90 |

4.13 Tanggapan Responden Mengenai Sungguh – Sungguh Mengutamakan Kepentingan Nasabah ..... 91
4.14 Tanggapan Responden Mengenai Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Nasabah ..... 92
4.15 Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Jam Operasional di PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak ..... 93
4.16 Tanggapan Responden Mengenai Persyaratan Pengajuan Kredit yang Diberikan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak Mudah Terpenuhi..... 94
4.17 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan Yang diberikan Karyawan BPR Bank Pasar Kota Pontianak 95
4.18 Tanggapan Responden Mengenai Proses Pengajuan Kredit Di BPR Bank Pasar Kota Pontianak Tidak Rumit..... 96
4.19 Tanggapan Responden engenai Proses Pencairan Dana Pinjaman Cepat..... 97
4.20 Tanggapan Responden Mengenai Keakuratan Penanganan Administrasi BPR Bank Pasar Kota Pontianak ..... 98
4.21 Tanggapan Responden Mengenai Pembayaran Cicilan Dan Bunga Tidak Memberatkan..... 99
4.22 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Karyawan Dalam Melayani Transaksi Nasabah ..... 100
4.23 Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Informasi Yang Diberikan Karyawan BPR Bank Pasar..... 101
4.24 Tanggapan Responden Mengenai Kesediaan Karyawan Dalam Membantu Nasabah Dengan Segera ..... 102
4.25 Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Karyawan Dalam Memasukkan Data Nasabah Dengan Benar..... 103
4.26 Tanggapan Responden engenai Karyawan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak Bertingkah Laku Sopan Dalam Melayani Nasabah ..... 104

4.27 Tanggapan Responden Mengenai Kesabaran Karyawan BPR Bank Bank Pasar Kota Pontianak Dalam Melayani Nasabah ..... 105
4.28 Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak 108

# DAFTAR GAMBAR


| Gambar | | Halaman |
|---|---|---|
| 1.1 | Kerangka Pemikiran ..... | 14 |
| 1.2 | Diagram Kartesius ..... | 21 |
| 3.1 | Struktur Organisasi PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak.. | 52 |
| 4.1 | Diagram Kartesius dari Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)..... | 110 |
| 4.2 | Diagram Kartesius dari Dimensi *Emphaty* (Perhatian) ..... | 112 |
| 4.3 | Diagram Kartesius dari Dimensi *Reability* (Keandalan) ..... | 113 |
| 4.4 | Diagram Kartesius dari Dimensi *Responsiveness (*Daya Tanggap) | 114 |
| 4.5 | Diagram Kartesius dari Dimensi *Assurance* (Jaminan)..... | 115 |
| 4.6 | Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Jasa..... | 116 |

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1. Latar Belakang

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan kepada pelanggannya yaitu nasabah bank. Prinsip kepercayaan (*fiduciary relation principle)* diatur dalam UU No 10 Tahun 1998 pasal 29 ayat (4) yang berbunyi "untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank". Dalam hal ini prinsip kepercayaan adalah suatu asas yang menyatakan bahwa usaha perbankan dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dengan nasabahnya. Kepercayaan nasabah kepada lembaga perbankan diperlihatkan melalui peningkatan jumlah tabungan, sedangkan kepercayaan bank kepada nasabah diperlihatkan melalui peningkatan jumlah pinjaman.

Landasan hukum yang mengatur tentang perbankan adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Berdasarkan jenisnya bank terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, sedangkan BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum bank umum dan BPR dapat berupa Perseroan Terbatas, Perusahaan Daerah, dan Koperasi.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dibentuk untuk membantu petani, pegawai, dan buruh agar terhindar dari dana berbunga tinggi yang ditawarkan oleh tengkulak dalam memenuhi kebutuhan sehari – hari maupun modal usaha. Diawali dari pembentukan lembaga keuangan mikro di era penjajahan Belanda di Indonesia. Hingga saat ini perkembangan BPR sangat pesat, hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**
**Bank Indonesia**
**Kegiatan Usaha BPR Konvensional Secara Nasional**
**Tahun 2013 - 2015**

| Indikator | Tahun | | |
|---|---|---|---|
| | 2013 | 2014 | Juli 2015 |
| Jumlah BPR | 1.634 | 1643 | 1644 |
| Jumlah Nasabah (rekening) | 12.932.844 | 13.476.328 | 13.692.323 |
| Tabungan | 9.388.138 | 9.873.362 | 10.043.371 |
| Deposito | 438.763 | 469.716 | 480.618 |
| Debitur | 3.105.943 | 3.133.250 | 3.168.334 |

*Sumber : www.bi.go.id, 2015*

Saat ini BI telah melonggarkan berbagai kebijakan untuk mendukung pengembangan dan perluasan jaringan BPR ke seluruh wilayah Indonesia, termasuk jumlah modal yang disetor, kemudahan membuka kantor cabang, peningkatan hubungan BPR dengan bank umum melalui *linkage program,* peningkatan daya saing dengan melakukan pembinaan SDM yang kompeten dan profesional, dan pemberian pelatihan serta sertifikasi kepada manajemen BPR melalui Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Selain itu, BI juga melakukan penguatan infrastruktur melalui *APEX Bank* bagi BPR d daerah.

Kebijakan pengembangan BPR diarahkan pada penguatan kapasitas industri BPR agar mampu bersaing dengan pelaku bisnis lain dipasar keuangan mikro, serta memelihara keberlanjutan bisnis BPR. Peningkatan jangkauan dan kualitas pelayanan BPR menjadi salah satu fokus upaya pengembangan BPR. Guna mewujudkan upaya tersebut, BI melakukan beberapa langkah kebijakan, meliputi penyusunan model bisnis BPR dan mendorong kerjasama dengan *Apex* BPR.

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usahanya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu perhatian utama nasabah dalam memilih bank. Pelayanan yang tidak memenuhi kepuasan pelanggan yaitu nasabah bank, dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya nasabah beralih ke bank lain. Sebagai langkah awal dari upaya mendefinisikan tuntutan nasabahnya, maka hal yang harus diperhatikan dan tidak dapat dipisahkan adalah ketersediaan informasi

yang menyangkut persepsi dan harapan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service)* dengan tingkat layanan yang diharapkan *(expected service)*.

Terlebih lagi pada era globalisasi, dimana tingkat persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Perusahaan harus dituntut untuk tidak hanya meningkatkan kualitas produk saja tetapi juga harus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan *good performance* perusahaan tersebut dalam hal ini adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Pasar. Pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut.

BPR terus berkembang setiap saat, tak terkecuali dengan BPR yang ada di kota Pontianak, hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah BPR yang sudah ada, adapun nama–nama Bank Perkreditan Rakyat yang ada di Kota Pontianak 2014 dapat dilihat pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.2**
**Bank Indonesia Cabang Pontianak**
**Bank Perkreditan Rakyat Yang Ada Di Kota Pontianak**
**Tahun 2014**

| No. | Nama BPR | Status | Alamat | No. Telp |
|---|---|---|---|---|
| 1 | PT. BPR Tamara Dana Khatulistiwa Pontianak | Pusat | Jl. Gajahmada No. 26 -27 | 0561-582226 Fax. 0561-58227 |
| 2 | PT. BPR Ukabima Khatulistiwa Pontianak | Pusat | Jl. M. Yamin No. 88 | 0561-6590207 Fax. 0561-6589050 |
| 3 | PT. BPR Dana Wira Buana | Pusat | Jl. Imam Bonjol Gg. Peniti 2 No. 1 | 0561-746188 / 0561- 739542 |
| 4 | PT. BPR Sukadana Prima | Pusat | Jl. A. Yani No. 210 Pontianak | - |
| 5 | PT. BPR Cemerlang Kapuas Makmur | Pusat | Jl. Imam Bonjol No. 89 Pontianak | - |
| 6 | PT. BPR Prima Multi Makmur | Pusat | Jl. Tanjung Pura No. 237 B | - |
| 7 | PT. BPR Centradana Kapuas | Pusat | Jl. Nusa Indah Baru No. 31 – 33 | 0561 – 749277 / 0366 |
| 8 | PT. BPR Centradana Kapuas | KC Hijas | Jl. Hijas No. 14 | - |
| 9 | PD. BP Kota Pontianak | Pusat | Jl. Zainuddin No. 5 | 0561 – 732514 |
| 10 | PT. BPR Perdana Lintas Khatulistiwa | Pusat | Jl. Tanjung Pura No. 238.A | 0561 – 749988 |
| 11 | PT. BPR Universal Karya Mandiri Tangeran | Pusat | Jl. Imam Bonjol No. 62 D | 55778470 |

Sumber : *www.bi.go.id*, *2015*

Dari tabel di atas dapat dilihat BPR yang ada di Kota Pontianak, salah satunya yaitu PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak. Bank ini melayani jasa di bidang perbankan dalam usaha untuk memberikan kredit kepada masyarakat dan menghimpun dana dari masyarakat yang berdiri

pada tanggal 18 Desember 1963 dan beralamat di Jalan Zainuddin No. 10 Pontianak.

PD BPR Bank Pasar Kota Pontianak memiliki 3 (tiga) jenis produk yang ditawarkan yaitu tabungan, deposito dan kredit. Jenis tabungan yang ditawarkan oleh PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak ini adalah Tabungan Masyarakat Khatulistiwa (Tamaska), dimana setiap nasabah debitur harus memiliki tabungan ini, sehingga pada pencairan kredit nasabah sudah secara otomatis memiliki tabungan ini.

Untuk pemberian kredit, PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak memiliki tiga jenis produk kredit yaitu :

1. Kredit Umum (Modal Kerja)

   Membiayai semua jenis usaha dengan memenuhi kebutuhan modal kerja

2. Kredit Konsumtif

   Mendukung pemenuhan kebutuhan konsumtif, seperti biaya pendidikan, perbaikan rumah, pembelian kendaraan dan sebagainya.

3. Kredit Investasi

   Membiayai semua jenis usaha dengan memenuhi kebutuhan investasi.

Jumlah nasabah selama tiga tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 1.3.

**Tabel 1.3**
**PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak**
**Jumlah Nasabah Tabungan Masyarakat Khatulistiwa (TAMASKA)**
**Tahun 2011 - 2013**

| No. | Bulan | Tahun | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 1 | Januari | 9.983 | 9.249 | 9.133 | 10.072 |
| 2 | Februari | 9.841 | 9.234 | 9.132 | 10.512 |
| 3 | Maret | 9.669 | 9.210 | 9.129 | 10.528 |
| 4 | April | 9.563 | 9.205 | 9.101 | 10.542 |
| 5 | Mei | 9.496 | 9.199 | 9.098 | 10.533 |
| 6 | Juni | 9.442 | 9.276 | 9.103 | 10.529 |
| 7 | Juli | 9.393 | 9.251 | 9.113 | 10.511 |
| 8 | Agustus | 9.351 | 9.221 | 9.142 | 10.479 |
| 9 | September | 9.325 | 9.187 | 9.162 | 10.482 |
| 10 | Oktober | 9.275 | 9.165 | 9.148 | 10.560 |
| 11 | Nopember | 9.258 | 9.146 | 9.133 | 10.566 |
| 12 | Desember | 9.275 | 9.129 | 9.263 | 10.682 |

*Sumber : PD BPR Bank Pasar Kota Pontianak, 2014*

Dari tabel di atas, dapat diamati bahwa jumlah nasabah dari 2011 hingga 2014 mengalami peningkatan sebanyak 1,15% atau sebanyak 1.407 orang. Jumlah tersebut merupakan jumlah seluruh nasabah yang terdiri dari nasabah tabungan, nasabah deposito dan nasabah debitur. Setiap nasabah debitur dan nasabah deposito wajib memiliki tabungan Tamaska.

Jumlah nasabah debitur pada PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak dapat dilihat pada Tabel 1.4.

**Tabel 1.4**
**PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak**
**Jumlah Nasabah Debitur**
**Per 31 Desember 2011 s/d 31 Desember 2014**

| Kredit | Jumlah Nasabah (orang) | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** |
| Kredit modal kerja | 66 | 55 | 52 | 45 |
| Investasi | 5 | 14 | 7 | 3 |
| Talangan | - | - | - | - |
| Jaminan tunai | - | - | - | 1 |
| Kredit Pegawai dengan Agunan | 63 | 60 | 72 | 96 |
| Kredit pegawai tanpa agunan | 439 | 413 | 477 | 496 |
| **TOTAL** | **573** | **542** | **605** | **641** |

*Sumber : PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak, 2014*

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah nasabah debitur mengalami peningkatan dari 2011 hingga 2014 yaitu sebesar 1,099%. Jenis kredit yang paling banyak nasabahnya adalah Kredit Pegawai Tanpa Agunan (KPTA). Jenis kredit ini hanya diperuntukkan bagi Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di Kota Pontianak saja. Adapun persyaratan kerdit Pegawai Tanpa Agunan ini adalah:

1. Photo copy KTP Suami/Isteri (yang masih berlaku) (3 lembar)
2. Photo copy Kartu Keluarga (1 lembar)
3. Photo copy :
   - SK 80%, SK 100% dan SK Terakhir (1 lembar)
   - Karpeg (1 lembar)
   - Taspen (1 lembar)
   - Daftar Gaji (1 lembar)

4. Slip gaji terakhir (asli) (1 lembar)
5. Pas photo terbaru ukuran 3x4 (1 lembar)
6. Mengisi formulir yang sudah disiapkan oleh pihak Bank Pasar
7. Memiliki rekening tabungan di Bank Pasar

Jika dilihat dari persyaratan yang ditetapkan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak ini sangat mempermudah PNS untuk memperoleh kredit, karena SK yang diminta hanya photo copy saja mengingat kebanyakan SK asli PNS sudah digunakan untuk mengajukan kredit di Bank Kalbar. Tetapi sebelum PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak memberikan pinjaman kepada PNS, PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak terlebih dahulu akan mengecek melalui jaringan Sistem Informasi Debitur (SID) yang langsung terhubung ke Bank Indonesia, apakah calon nasabah tersebut memenuhi syarat untuk mendapatkan pinjaman lagi dari PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak.

Adapaun jumlah kredit yang telah disalurkan oleh PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak dapat dilihat pada Tabel 1.5.

**Tabel 1.5**
**PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak**
**Jumlah Kredit yang Disalurkan**
**Tahun 2011 sd 2014**

| **Kredit** | **Jumlah Kredit yang Disalurkan (Rp)** | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** |
| Kredit modal kerja | 1.669.088.576 | 423.820.529 | 899.081.829 | 1.156.500.000 |
| Investasi | 91.857.926 | 123.955.276 | 73.557.200 | 23.500.000 |
| Talangan | - | - | - | - |
| Jaminan tunai | - | - | - | 19.000.000 |
| Kredit Pegawai dengan Agunan | 1.359.014.466 | 2.304.397.280 | 2.997.108.749 | 3.392.500.000 |
| Kredit pegawai tanpa agunan | 2.095.734.576 | 2.238.487.273 | 1.526.067.715 | 5.109.800.000 |
| **TOTAL** | **5.215.695.544** | **5.090.660.358** | **5.495.815.493** | **9.701.300.000** |

*Sumber : Data Olahan dari PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak , 2014*

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah kredit yang disalurkan pada 2012 mengalami penurunan sebesar 0,97% dari 2011, tetapi pada 2013 jumlah kredit yang salurkan mengalami peningkatan dari tahun–tahun sebelumnya itu sebesar 10,795% dan pada 2014 jumlah kredit yang disalurkan juga mengalami peningkatan sebesar 1,766%

Saldo akhir PD. BPR Bank Pasar juga mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.6.

**Tabel 1.6**
**PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak**
**Jumlah Saldo Akhir**
**Tahun 2011 – 2014**

| No. | Tahun | Jumlah Saldo Akhir |
|---|---|---|
| 1 | 2011 | Rp. 12.205.128.168,- |
| 2 | 2012 | Rp. 13.695.306.763,- |
| 3 | 2013 | Rp. 16.496.223.494,- |
| 4 | 2014 | Rp. 14.496.135.429,- |

*Sumber : PD BPR Bank Pasar Kota Pontianak, 2014*

Jika dilihat pada tabel di atas, jumlah saldo akhir 2012 mengalami peningkatan sebesar 1,12%, pada 2013 mengalami peningkatan sebesar 1,2% sedangkan pada 2014 mengalami penurunan sebesar 0,88%.

PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak terhadap kepuasan nasabahnya. Apabila harapan nasabah lebih besar dari tingkat pelayanan yang diterima, maka nasabah tidak puas. Sebaliknya apabila harapan nasabah sama/lebih kecil dari tingkat pelayanan yang diterima, maka nasabah akan puas. Hal inilah yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah pengguna kredit pegawai tanpa agunan setelah menerima pelayanan dari PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak, dengan ini bisa diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling dominan memberikan kepuasan bagi nasabah.

## 2. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana kualitas pelayanan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak ?

## 3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dibatasi pada hubungan kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Reliability* (Kemampuan mewujudkan janji), *Responsiveness* (ketanggapan dalam membantu dan memberi pelayanan yang cepat, *Assurance* (jaminan layanan), *Emphaty* (kemampuan bank memahami keinginan pelanggan), dan *Tangibles* (bukti fisik) di PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak.

## 4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kualitas pelayanan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak.

## 5. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pegetahuan serta memepelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa di PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak.

b. Manfaat bagi PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak untuk mengambil kebijakan-kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan diwaktu yang akan datang.

c. Manfaat bagi Universitas Muhammadiyah

Sebagai refrensi dalam melakukan penelitian dan analisa tentang pengaruh kualitas pelayanan serta lebih memahami pentingnya kualitas pelayanan dalam bentuk kepuasan nasabah.

## 6. Kerangka Pemikiran

a. Defenisi Kualitas Jasa

Menurut (Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra 2011 : 180) Kualitas jasa adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan maupun sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan defenisi ini, kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

b. Dimensi Kualitas Jasa

Menurut (Philip Kotler dalam Prof. J. Supranto, M.A.,APU 2011 : 231), terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1) Bukti Fisik *(tangibles)*

2) Empati *(empathy)*

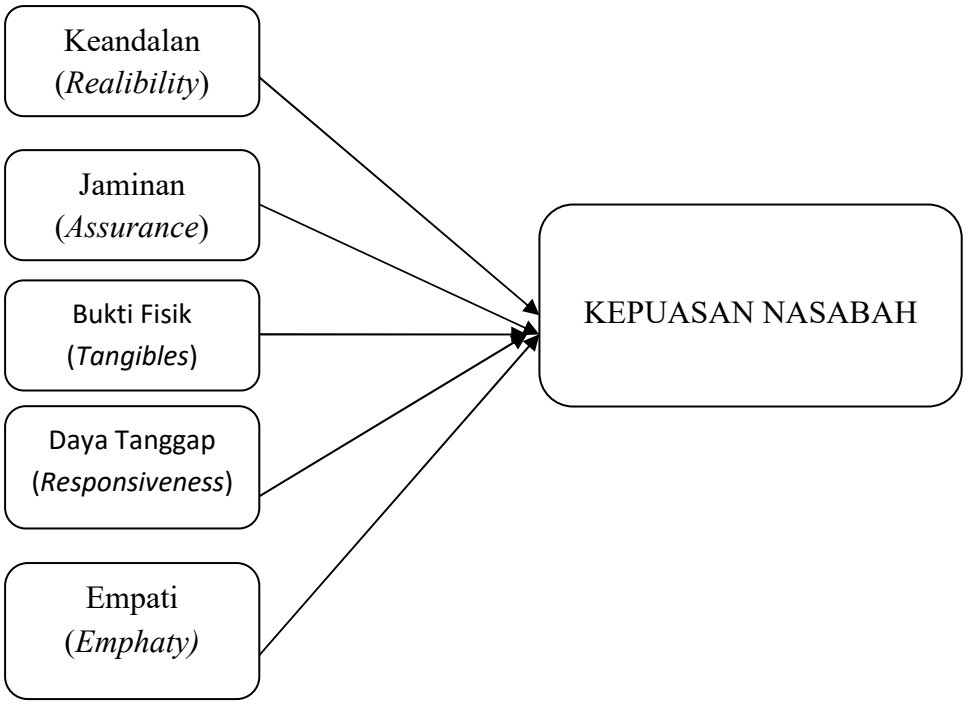
3) Reliabilitas*(reliability),*

4) Daya Tanggap *(responsiveness)*

5) Jaminan *(assurance)*

**Gambar 1.1**

**Kerangka Pemikiran**




Dimensi Service Quality yang terdiri dari *Tangibels* (bukti fisik), *Empathy* (perhatian), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Assurance* (jaminan), dapat diukur dengan menggunakan analisis diagram kartesius. Dimana hasil akhirnya berupa kualitas pelayanan dari PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak.

## 7. METODE PENELITIAN

### a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini desain yang dipergunakan adalah riset deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan. Penelitian ini juga menggunakan desain survei ataupun kasus. Survey merupakan riset dengan berinteraksi dengan responden untuk mendapatkan data, fakta-fakta, pendapat, dan sikap-sikap. Desain survei dilakukan dengan pengukuran sampel dengan menggunakan instrumen kuesioner untuk membuat kesimpulan umum terhadap populasinya. Data yang dipergunakan akan diperoleh berdasarkan atas perumusan masalah. Dengan metode ini data dikumpulkan berdasarkan jawaban responden atas daftar pertanyaan yang peneliti ajukan melalui pengisian daftar pertanyaan (kuesioner).

Untuk menjawab perumusan masalah sampai sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak, maka digunakan *Importance – Performance Analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan (John A. Martila and John C. James, 1977: 77-79) dalam buku (Prof. J. Supranto, M.A.,APU 2011 : 239).

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari *sangat penting , penting, cukup penting, kurang penting* dan *tidak penting*.

Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

a. Jawaban *sangat penting* diberi bobot 5.
b. Jawaban *penting* diberi bobot 4.
c. Jawaban *cukup penting* diberi bobot 3.
d. Jawaban *kurang penting* diberi bobot 2.
e. Jawaban *tidak penting* diberi bobot 1.

Untuk kinerja / penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

a. Jawaban *sangat baik* diberi bobot 5, berarti nasabah sangat puas.
b. Jawaban *baik* diberi bobot 4, berarti nasabah puas.
c. Jawaban *cukup baik* diberi bobot 3, berarti nasabah cukup puas.
d. Jawaban *kurang baik* diberi bobot 2, berarti nasabah kurang puas.
e. Jawaban *tidak baik* diberi bobot 1, berarti nasabah tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja /penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara *tingkat kepentingan* dan *tingkat pelaksanaannya* oleh PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak.

**b. Teknik Pengumpulan Data**

a. Kuesioner

Menurut (Prof. J. Supranto, M.A.,APU 2011 : 76) kuesioner merupakan alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan. Data yang diperoleh berupa jawaban dari pelanggan terhadap pertanyaan yang diajukan.

b. Survey dan/ observasi

Dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung kepada objek peneliti. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data yang mendukung hasil kuisioner.

c. Studi Pustaka

Dengan mencari sumber-sumber lain yang bisa mendukung dalam penelitian, baik melalui jurnal-jurnal ataupun kajian peneliti terdahulu.

Menurut (Dr. Husein Umar, S.E.,MBA.,M.M 2013;49) mengemukakan teknik (angket) kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan meberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/pernyataan pada koresponden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

**c. Populasi dan Sampel**

Menurut (Dr. Husein Umar, S.E.,MBA.,M.M 2013 : 77) secara umum dijelaskan bahwa sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi, sedangkan populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek /subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam penelitian ini populasi yang diteliti adalah nasabah debitur yang mengambil pinjaman kredit pegawai tanpa agunan.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling purposive*. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Hal ini dilakukan karena tidak semua nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak merupakan nasabah debitur yang mengambil kredit pegawai tanpa agunan, namun ada juga nasabah debitur yang yang lain seperti nasabah debitur kredit modal kerja, investasi, talangan, jaminan tunai, kredit pegawai dengan agunan serta nasabah tabungan dan deposito.

Menurut Gay dalam buku (Dr. Husein Umar, S.E.,MBA.,M.M 2013 : 79) bahwa ukuran minimum sampel yang dapat diterima berdasarkan pada desain penelitian yang digunakan, yaitu sebagai berikut.

- Metode deskriptif, minimal 10% populasi.

  Untuk poplasi populasi relatif kecil minimal 20% populasi.
- Metode deskriptif-korelasional, minimal 30 objek.
- Metode *ex post facto,* minimal 15 subjek per kelompok.
- Metode eksperimental, minimal 15 subjek per kelompok.

Dalam penelitian ini, metode penentuan jumlah sampel yang digunakan yaitu metode deskriptif yang dimana minimal 10% dari populasi sehingga sampel yang diambil dari populasi berjumlah 100 orang responden. Karakteristik subyek yang diambil sebagai kriteria populasi adalah kepada nasabah debitur yang melakukan kredit pegawai tanpa agunan yang berusia 23 tahun sampai dengan 58 tahun yang telah menjadi nasabah debitur selama 3 bulan.

Dalam pengambilan sampel penelitian ini, kuesioner dibagikan pada saat nasabah melakukan transaksi dikarenakan dirasakannya kepuasan layanan setelah melakukan transaksi.

**d. Alat Analisis**

Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus merupakan skor rata–rata dari kinerja seluruh atribut kualitas pelayanan dan merupakan rata-rata dari kepentingan seluruh atribut kualitas pelayanan.

Jasa akan menjadi bermanfaat jika didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya seharusnya perusahaan mencurahkan perhatiannya pada hal–hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan/nasabah.

Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

$$\bar{X} = \frac{\Sigma Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\Sigma Yi}{n}$$

Dimana : $\bar{X}$ = Skor rata–rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

$\bar{Y}$ = Skor rata–rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

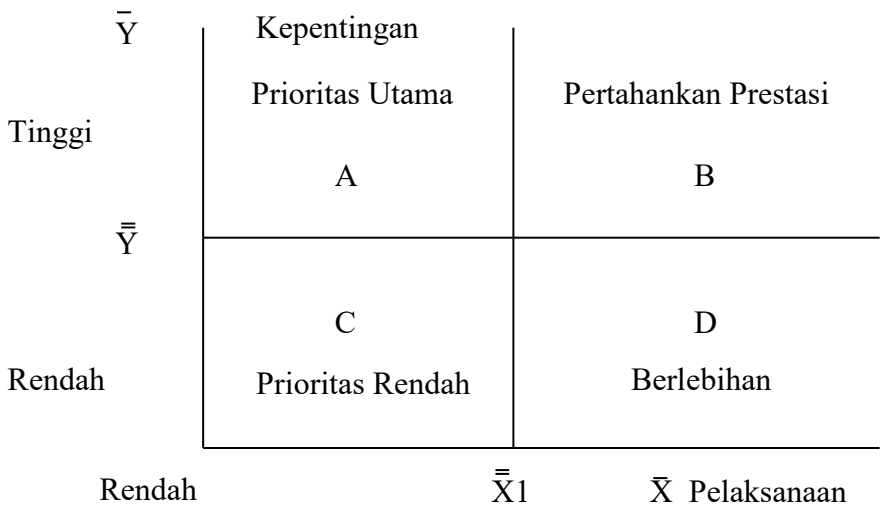
Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik–titik $(\bar{\bar{X}},\bar{\bar{Y}})$, dimana $\bar{\bar{X}}$ merupakan rata–rata dari rata–rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan nasabah seluruh faktor atau atribut dan $\bar{\bar{Y}}$ adalah rata–rata dari rata–rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada faktor atau atribut. Seluruhnya ada K faktor dimana K = 10. Rumus selanjutnya :

$$X = \frac{\sum_{i=1}^{N} Xi}{K} \qquad Y = \frac{\sum_{i=1}^{N} Yi}{K}$$

Dimana K = banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur–unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 1.2. Selain itu, bisa juga dilakukan analisis karelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara tingkat pendapatan, pendidikan dan usia pelanggan terhadap tingkat kepuasan jasa pelayanan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak.

**Gambar 1.2**
**Diagram Kartesius**




Keterangan :

A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen, sehingga mengecewakan atau tidak puas.

B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

# BAB II
# TINJAUAN PUSTAKA

## A. Jasa

### 1. Definisi Jasa

Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses konsumsi jasa terebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen (Prof. J. Supranto, M.A.,APU 2011 : 227).

Definisi jasa menurut Philip Kotler (dalam Prof. J. Supranto, M.A.,APU 2011 : 227) adalah sebagai berikut : "*A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything"* (jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepihak lain yang secara prinsip tidak terwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.)

Menurut Kotler (dalam Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra 2011 : 17) mendefinisikan jasa sebagai "setiap tindakan atau

perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu".

Menurut Gumesson (dalam Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra 2011 : 17) yang mendefinisikan jasa sebagai "*something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet"*. Definisi ini menekankan bahwa jasa bisa dipertukarkan namun kerapkali sulit dialami atau dirasakan secara fisik.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka jasa pada dasarnya adalah suatu yang mempunyai ciri – ciri sebagai berikut :

1. Suatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
2. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan.
3. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
4. Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

**2. Karakteristik Jasa**

Menurut (Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra 2011: 34) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

   Jasa bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

Konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum mengalami atau mengkonsumsinya sendiri. Bila pelanggan membeli jasa tertentu, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan atau menyewa jasa tersebut. Pelanggan tersebut tidak lantas memiliki jasa yang dibelinya. Produk – produk *intangible* lebih sulit dievaluasi, karenanya bisa menimbulkan tingkat ketidakpastian dan persepsi risiko yang besar. Oleh karena itu, untuk menekan ketidakpastian, para pelanggan acapkali memperhatikan simbol (*symbols)*, tanda, petunjuk atau bukti fisik kualitas jasa dari tempat (*place*), orang (*people*), peralatan (*equipment*), bahan dan materi komunikasi (*communication materials*), simbol (*symbols*) dan harga (*price*) yang mereka amati. Kesimpulan yang dibuat para pelanggan akan banyak dipengaruhi oleh atribut – atribut yang digunakan oleh perusahaan jasa, baik atribut yang bersifat objektif maupun atribut yang bersifat subyektif.

2. *Variability* (bervariasi)

   Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non – standardized out put,* artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Menurut (Bovee, Houston & Till dalam Fandy Tjiptono, Ph.D &

Gregorius Chandra 2011:39), terdapat tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa ;

a. Kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa.
b. Moral / motivasi karyaan dalam melayani pelanggan.
c. Beban kerja perusahaan.

Kesemuanya ini menyebabkan organisasi jasa sulit mengembangkan citra merek yang konsisten sepanjang waktu. Oleh sebab itu, penyedia jasa dapat mengupayakan pengurangan dampak *variabilitas* melalui empat strategi, yaitu :

a. Berinvestasi dalam proses perekrutan, seleksi, permotivasian, pelatihan dan pengembangan karyawan.
b. Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa (*service performance process standardization*) atau industralisasi jasa.
c. Melakukan *service costomization,* artinya meningkatkan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan sedemikian rupa sehingga jasa yang diberikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan individual setiap pelanggan.
d. Memantau kepuasan pelanggan, baik secara pasif maupun aktif.

3. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa bersangkutan. Dalam hubungan antara penyedia jasa dan

pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (*contact-personel*) merupakan unsur kritis. Implikasinya, kunci keberhasilan bisnis jasa terletak pada proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, sistem imbalan, pelatihan dan pengembangan karyawannya.

4. *Perishability* (mudah lenyap)

   Menurut (Edgett & Parkinson; Zeithaml & Bitner dalam Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra 2011 : 41) mengemukakan *perishability* berarti bahwa jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Kondisi semacam tidak akan menjadi masalah jika permintaan bersifat konstan, karena staf dan kapasitas penyedia jasa bisa direncanakan untuk memenuhi permintaan. Untuk itu perlu dilakukan perencanaan produk, penetapan harga serta program promosi yang tepat untuk mengantisipasi ketidak-sesuaiaan antara permintaan dan penawaran jasa.

**3. Macam – Macam Jasa**

Menurut (Kotler dalam Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra 2011 : 18), penawaran perusahaan kepada pasar sasarannya biasanya mencakup beberapa jenis jasa. Komponen jasa ini bisa merupakan

bagian kecil ataupun bagian utama / pokok dari keseluruhan penawaran tersebut. Pada kenyataannya, suatu penawaran dapat bervariasi dari dua kutub ekstrim, yaitu murni berupa barang pada satu sisi dan jasa murni pada sisi lainnya. Berdasarkan kriteria ini, penawaran sebuah perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori, yakni :

1. Produk Fisik Murni

   Penawaran pada kategori ini semata – mata hanya berupa produk fisik (contohnya : sepatu, pasta gigi, sabun dan tisue), tanpa ada jasa atau layanan yang menyertai produk tersebut.

2. Produk Fisik dengan Jasa Pendukung

   Pada kategori ini, penawaran terdiri atas suatu produk fisik yang disertai dengan satu atau beberapa jasa / layanan untuk meningkatkan daya tarik pada konsumen. Contoh, delaer mobil menawarkan jasa pengantaran.

3. Produk *Hybrid*

   Penawaran pada kategori ini terdiri atas komponen barang dan jasa yang kurang lebih sama besar porsinya. Contohnya adalah restoran siap saji.

4. Jasa Utama Yang Didukung Dengan Barang Dan Jasa Minor

   Penawaran pada kategori ini terdiri atas jasa pokok tertentu bersama – sama dengan jasa tambahan (pelengkap) dan/atau barang – barang pendukung. Contohnya bisa dijumpai pada

konteks jasa penerbangan. Selama menempuh penerbangan menuju tempat tujuan, ada sejumlah unsur produk fisik pelengkap yang terlibat, seperti makanan dan minuman, majalah atau surat kabar yang disediakan. Jasa seperti ini memerlukan barang yang bersifat *capital intensive* (dalam hal ini tentu saja pesawat) untuk realisasinya, namun penawaran utamanya tetap adalah jasa.

5. Jasa Murni

   Penawaran pada kategori ini hampir seluruhnya berupa jasa, contohnya jasa fisioterapi, konsultasi psikologi, jasa tukang pijit, dan lain – lain.

**4. Proses Jasa**

Menurut (Lovelock, Patterson & Walker dalam Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra 2011 : 30) mengelompokkan proses jasa berdasarkan dua dimensi utama : penerima jasa dan sifat tindakan jasa.

1. *People – Processing Service*

   Dalam tipe ini, *tangible action* ditujukan pada tubuh manusia, contohnya jasa transportasi dan tukang pijat. Pelanggan harus hadir secara fisik, karena pelanggan menjadi bagian dari proses produksi yang berlangsung secara simultan dengan proses konsumsi. Dalam hal ini, pelanggan harus mendatangi tempat penyedia jasa atau sebaliknya.

2. *Possession – Prosessing Service*

   Tipe ini berkanaan dengan melakukan sesuatu atas produk fisik untuk meningkatkan nilainya bagi pelanggan. Contohnya, reparasi kendaraan bermotor dan mengantarkan paket. Dalam hal ini, obyek kepemilikan yang membutuhkan pemrosesan jasa harus ada, sementara pelanggan tidak harus hadir secara fisik dalam proses penyampaian jasa.

3. *Mental – Stimulus Processing Service*

   Tipe ini merupakan *intangible actions* yang ditujukan pada benak atau pikiran orang, misalnya jasa siaran televisi, event olahraga, pentas musik dan teater. Dalam kasus ini, pelanggan harus hadir secara mental, namun bisa berlokasi di fasilitas jasa spesifik maupun di lokasi jarak jauh yang terhubung dengan jaringan komunikasi.

4. *Information Processing Service*

   Tipe ini berupa *intangible actions* yang ditujukan pada *intangible assets* dan terdiri atas pengumpulan, interpretasi, dan pengiriman data untuk menciptakan nilai tambah, contohnya perbankan, jasa konsultasi, akutansi dan pendidikan. Keterlibatan pelanggan dalam produksi jasa semacam ini bisa ditekan hingga minimum, misalnya dengan menggunakan teknologi telekomunikasi.

## B. Kualitas Jasa

1. Definisi

Kulaitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Berdasarkan pengertian kualitas di atas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja merupakan suatu pola pikir yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

2. Kualitas Jasa

Menurut (Lewis & Boooms dalam Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra 2011 : 180) mendefinisikan kualitas jasa sebagai seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan

ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality)* berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Menurut (Kotler dalam Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra 2011 : 180) kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa

3. Dimensi

a. Dimensi Kualitas Jasa

Menurut (Philip Kotler dalam Prof. J. Supranto, M.A.,APU. 2011 : 231), terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1) Bukti Fisik *(tangibles)*

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2) Empati *(empathy)*

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan

dan memiliki jam operasi yang nyaman sesuai dengan standar jam kerja yang telah ditentukan.

3) Reliabilitas*(reliability),*

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

4) Daya Tanggap*(responsiveness)*

Berkenaan dengan kesedian dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

5) Jaminan*(assurance)*

Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

## C. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian

Menurut (Oliver dalam Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra, 2011:233) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja / hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggan.

Menurut (Halstead, Hartman, dan Schmidt dalam Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra 2011; 294) kepuasan pelanggan adalah respon afektif yang sifatnya *transaction –specific* dan dihasilkan dari perbandingan yang dilakukan konsuen atara kinerja produk dengan beberapa standart pra-beli.

2. Konsep

Harapan pelanggan merupakan perkiraan pelanggan tentang apa yang akan pelanggan terima saat menjadi suatu produk, baik itu barang ataupun jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi konsumen setelah mengkonsumsi suatu produk. Harapan pelanggan adalah sesuai dengan tingkat kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan

atau kualitas jasa. Beberapa faktor yang mempengeruhi pengharapan konsumen antara lain :

a. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*)

   Pengaruh tersebut timbul dari apa yang didengar oleh konsumen dari konsumen lain. Komunikasi ini sangat potensi, karena biasanya konsumen akan lebih mempercayai konsumen yang pernah menggunakan produk tersebut.

b. Keinginan Perseorangan (*personal need*)

   Merupakan pengaruh yang sangat kuat, karena konsumen mengharapkan sesuatu yang biasanya disesuaikan dengan kebutuhan pribadi dan karakteristik konsumen.

c. Pengalaman Masa Lalu (*past experience*)

   Pengaruh pengalaman pada masa sebelumnya menyebabkan semakin rendah harapan akan keramahan dan kesantunan, tetapi harapan akan kompetisi dan keefektivitasan kerja dan perusahaan semakin tinggi.

d. Komunikasi Eksternal (*external communication*)

   Hal ini juga memegang peranan penting dalam membentuk pengharapan konsumen, misalnya melalui iklan dan selebaran untuk media sosial.

3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, et al. (dalam Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra 2011 : 314) mengidentifikasikan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan : sistem keluhan dan saran, *ghost shopping, lost customer analysis,* dan survei kepuasan pelanggan.

a. Sistem keluhan dan saran

Sistem ini memberikan kesempatan pada konsumen untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka kepada perusahaan melalui media kotak saran, saluran telepon khusus bebas pulsa, website dan lain – lain. Setiap saran dan keluhan harus diperhatikan sebab pada umumnya dilandasi oleh pengalaman pelanggan dalam hal ini sebagai bentuk kecintaannya pada perusahaan.

b. *Ghost Shopping (Mysteri Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopers* untuk berperan atau berpura – pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka kemudian diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

c. *Lost Custumer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang diperlukan, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, di mana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. Hanya saja kesulitan penerapan metode ini adalah megidentifikasi dan mengkontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

d. Survey Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey (McNeal & Lamb dalam Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra 2011; 316), baik survey melaui pos, telepon, e-mail, websites, maupun wawancara langsung. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara.

## D. Lembaga Keuangan

1. Pengertian

Lembaga keuangan diberi batasan sebagi semua badan yang kegiatannya dibidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama membiayai investasi perusahaan. Meskipun dalam peraturan tersebut lembaga keuangan diutamakan untuk membiayai investasi perusahaan, namun peraturan tersebut tidak berarti membatasi kegiatan pembiayaan lembaga keuangan hanya untuk investasi perusahaan. Dalam kenyataannya, kegiatan pembiayaan lembaga keuangan biasa diperuntukkan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi, serta kegiatan distribusi barang dan jasa.

Secara umum lembaga keuangan dapat dikelompokkan dalam dua bentuk, yaitu bank dan bukan bank. Mengingat kegiatan utama dari lembaga keuangan adalah menghimpun dan menyalurkan dana, perbedaan antara bank dan lemabaga keuangan bukan bank dapat dilihat melalui kegiatan utama mereka tersebut. Perbedaan kedua bentuk lembaga keungan tersebut dapat digambarkan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 2.1**
**Perbandingan Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank**

| Kegiatan | Lembaga Keuangan | |
|---|---|---|
| | **Bank** | **Bukan Bank** |
| Penghimpun Dana | 1. Secara langsung berupa simpanan dana masyarakat (tabungan, giro, deposito)<br>2. Secara tidak langsun dari masyarakat (kertas berharga, penyertaan pinjaman kredit dari lembaga lain) | 1. Hanya secara tidak langsung dari masyarakat (terutama melalui kertas berharga, dan bisa juga dari penyertaan. Pinjaman/kredit dari lembaga lain) |
| Penyaluran dana | 1. Untuk tujuan modal kerja, investasi, konsumsi<br>2. Kepada badan usaha dan individu<br>3. Untuk jangka pendek, menengah dan panjang | 1. Terutama untuk tujuan investasi<br>2. Terutama kepada badan usaha<br>3. Terutama untuk jangka menengah dan panjang |

Sumber : *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PD. BPR BPD Kabupaten Karanganyar Tahun 2009.*

Meskipun tabel di atas menunjukkan adanya dua perbedaan antara lembaga keuangan bank dan bukan bank, perbedaan yang utama antara kedua lembaga tersebut terletak pada perhimpunan dana. Dalam hal penghimpunan dana, secara tegas disebutkan bahwa bank dapat menghimpun dana baik secara langsung maupun secara tidak langsung dari masyarakat, sedangkan lembaga keuangan bukan bank hanya dapat menghimpun dana secara tidak langsung dari masyarakat. Dalam hal penyaluran dana, tabel di atas tidak dapat memberikan perbedaan secara tegas. Bank dapat menyalurkan dana untuk tujuan modal kerja,

investasi, konsumsi, sedangkan lembaga keuangan bukan bank terutama untuk tujuan investasi. Hal ini tidak berarti lembaga keuangan bukan bank tidak diperbolehkan menyalurkan dana untuk tujuan modal kerja dan konsumsi. Dalam perkembangannya hingga saat ini, penyaluran dana lembaga keuangan bukan bank untuk tujuan modal kerja dan konsumsi tidak kalah intensifnya dengan tujuan investasi. Hal yang sama dapat dilihat pada pihak yang menerima penyaluran dana. Penyaluran dana lembaga keuangan bukan bank dalam kenyataannya juga tidak hanya kepada badan usaha saja, melainkan juga kepada invidu. Penyaluran tersebut juga tidak hanya untuk jangka menengah dan panjang saja, tetapi juga untuk jangka pendek.

Lembaga keuangan bank terdiri dari bank umum dan bank perkreditan rakyat. Bank umum dan bank perkreditan rakyat dapat memilih untuk melaksanakan kegiatan usahanya atas dasar prinsip bank konvensional atau bank berdasarkan prinsip syariah. Jenis lembaga keuangan bukan bank lebih bervariasi. Lembaga keuangan bukan bank dapat berupa lembaga pembiayaan (perusahaan sewa guna usaha, perusahaan modal ventura, perusahaan jasa anjak piutang, perusahaan pembiayaan konsumen, perusahaan kartu kredit, perusahaan perdagangan surat berharga), usaha perasuransian, dana pensiun, pegadaian, pasar modal dan lain-lain.

2. Fungsi Bank

Fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan. Lebih spesifik fungsi bank adalah sebagai berikut:

a. *Agent of trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masayrakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masayrakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya, debitur akan mengelola dana pinjaman dengan baik, debitur akan mempunyai kemampuan untuk membayar pada saat jatuh tempo.

*b. Agent of development*

Kegiatan perekonomian masyarakat disektor moneter dan sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan

baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian dan sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi-distribusi-konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

c. *Agent of service*

Disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepasa masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank dan penyelesaian tagihan.

Ketiga fungsi bank di atas diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh dan lengkap mengenai fungsi bank dalam perekonomian, sehingga bank tidak hanya dapat diartikan sebagai lembaga perantara keuangan (*finansial intermediary institution)*.

3. Jenis Bank

Perbankan sebagai badan usaha yang menghimoun dana dari massyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk – bentuk lainnya dalam

rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Penggolongan bank tidak hanya berdasarkan kegiatan usahanya, melainkan juga mencakup badan hukumnya, pendiriannya dan kepemilikannya, dan target pasarnya.

a. Jenis Bank Menurut Kegiatan Usahanya

Bank digolongkan menjadi dua jenis, yaitu bank umum dan bank perkreditan rakyat (BPR)

1) Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2) Bank Perkreditan Rakyat

Bank perkreditan rakyat didefinisikan sebagai bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan berdasarkan prisip syariahyang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Berdasarkan definisi di atas maka secara umum BPR mempunyai kegiatan yang lebih terbatas dibansingkan Bank Umum. Bank Umum dapat menghimpun dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat berupa giro, tabungan dan deposito, sedangkan BPR tidak boleh menghimpun dana dalam bentuk giro dan juga tidak boleh ikut serta dalam lalu lintas

pembayaran. Bank umum dapat melakukan kegiatan usaha dalam bentuk valuta asing, sedangkan BPR tidak diperbolehkan. Bank umum dapat melakukan penyertaan modal pada lembaga keuangan dan untuk mengatasi kredit macet, sedangkan BPR sama sekali tidak boleh melakukan penyertaan modal. Dalam hal melakukan usaha perasuransian, BPR dan Bank umu sama – sama tidak diperbolehkan.

b. Jenis bank menurut bentuk badan usaha

Setiap pihak yang melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan wajib terlebih dahulu memperoleh usaha sebagai bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat dari pinjaman Bank Indonesia, kecuali apabila kegiatan menghimpun dana dari masyarakat diatur dengan undang – undang tersendiri. Untuk memperoleh ijin usaha sebagai bank umum dan Bak Perkreditan Rakyat, suatu lembaga keuangan wajib memenuhi persyaratan mengenai :

a) Susunan organisasi dan permodalan
b) Permodalan
c) Kepemilikan
d) Keahlian dibudang perbankan
e) Kelayakan rencana kerja

1) Badan hukum suatu bank umum dapat berupa

a) Perseroan terbatas

b) Koperasi

c) Perusahaan Daerah

2) Badan Hukum Bank Perkreditan Rakyat dapat berupa

a) Perusahaan daerah

b) Koperasi

c) Perseroan terbatas

d) Bentuk lain yang ditetapkan dalam peraturan daerah

c. Jenis bank menurut pendirian dan kepemilikan

Bank umum menetapkan ketentuan – ketentuan tentang pendirian dan kepemilikan bank seperti diuraikan dibawah ini :

1) Bank Umum

Bank umum hanya dapat didirikan dan melakukan kegiatan usaha dengan izin Direksi Bank Indonesia oleh :

a. Warga negara Indonesia dan badan hukum Indonesia

b. Warga negar Indonesia dan badan hukum Indonesia dengan warga negara asing dan badan hukum asing secara kemitraan

Modal disetor untuk mendirikan bank sekurang kurangnya sebesar Rp. 3.000.000.000.000,- (tiga triliun rupiah). Modal disetor bagi bank yang berbadan hukum koperasi adalah simpanan pokok, simpanan wajib dan hibah

sebagaima diatur dalam undang – undang dalam perkoperasian. Sedangkan modal yang disetor dari warga negara asing dan badan hukum asing sebagaimana dimaksud di atas setinggi – tingginya sebesar 99% dari modal disetor bank. Pemberian izin pada bank umum dilakukan dalam dua tahap. Persetujuan prinsip yaitu persetujuan untuk melakukan persiapan pendirian bank dan kemudian izin usaha yaitu izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan usaha setelah persiapan dilakukan.

2) Bank Perkreditan Rakyat

BPR hanya dapat didirikan dan dimiliki oleh warga negara Indonesia, badan hukum Indonesia yang seluruh pemiliknya warga negara Indonesia, pemerintah daerah atau dapat dimiliki bersama antara ketiganya. Bank umum dan BPR yang bentuk hukunya perseroan terbatas sangat dimungkinkan untuk mengalami perubahan kepemilikan. Perubahan kepemilikan ini terutama karena bank umum dan BPR yang bentuk hukumnya perseroan terbatas dan menerbitkan saham, meskipun hanya saham atas nama. Khusus untuk bank umum dapat menjual sahamnya melalui semisi saham dibursa efek. Saham yang harus diterbitkan berupa saham atas nama agar Bank Indonesia tetap dapat memonitor perubahan kepemilikan bamk. Meskipun kepemilikan sangat mungkin terjadi dengan

jual beli saham dibursa efek, tetapi mengingat sahamnya atas nama maka perubahan tersebut dapat terus dipantau Bank Indonesia untuk tujuan pengawasan dan pembinaan.

d. Jenis bank menurut target pasar

Sebagian bank memfokuskan pelayanan dan transaksinya pada jenis – jenis nasabah tertentu. Dengan pemfokusan ini diharapkan bank – bank tersebut dapat lebih menguasai karakteristik nasabahnya sehingga kegiatan usahanya dapat dilaksanakan dengan lebih efisien dan menghasilkan tingkat keuntungan yang lebih tinggi. Kegiatannya dapat lebih efisien antara lain karena :

a) Pelayanan, jasa – jasa, dan iklan yang diberikan oleh bank lebih sesuai dengan karakteristik nasabah.
b) Proporsi kredit bermasalah sangat sedikit
c) Manajemen dan karyawan lebih terbiasa dan berpengalaman berinteraksi denga nasabahnya.

Secara umu, jenis bank atas dasar target pasarnya dapat digolongkan menjadi tiga .

1) *Retail* bank

Bank jenis ini memfokuskan pelayanan transaksi kepada nasabah – nasabah retail. Pengertian retail disini adalah nasabah – nasabah individual, perusahaan, dan atau "retail" disini adalah relatif, namun biasanya apabila ditinjau

dari jasa kredit yang diberikan, nasabah debitur yang dilayani adalah yang memerlukan fasilitas kredit tidak lebih besar daripada Rp. 20 Miliar. Angka tersebut bukan merupakan angka yang standar atau baku, tapi setidaknya dapat memberikan gambaran tentang kelompok nasabah yang dilayani oleh bank jenis ini.

2) *Coorporate* Bank

Bank jenis ini memfokuskan pelayanan dan transaksi kepada nasabah - nasabah yang berskala besar. Mengingat nasabah yang berskala besar ini biasanya terbentuk suatu korporasi, maka bank kelompok ini disebut *corporate* bank. Meskipun namanya bank korporate (*corporate bank)* tidak berarti seluruh nasabahnya berbentuk suatu perusahaan. Pelayanan dan transaksi yang diberikan kepada suatu perusahaan seringkali membawa konsekuensi berupa pelayanan yang juga harus diberikan kepada karyawan, direksi dan komisaris perusahaan tersebut secara individual. Pelayanan yang diberikan secara perorangan ini diarahkan untuk menjalin kerjasama yang lebih baik dengan nasabah - nasabah korporasi.

3) *Retail – corporate bank*

Disamping kedua bank di atas, terdapat juga bank yang tidak memfokuskan pada kedua pilihan jenis nasabah di atas.

Bank jenis ini memberikan pelayanan tidak hanya kepada nasabah retail tetapi juga kepada nasabah korporasi. Penyebab munculnya bank jenis ini tidaklah seragam. Ada bank yang sejak awal sudah menentukan menjadi bank yang melayani baik nasabah retail maupun nasabah korporasi. Bank jenis ini memandang bahwa potensi baik pasar retail dan korporasi harus dimanfaatkan untuk mengoptimalkan keuntungan maksimal, meskipun terdapat kemungkinan penurunan efisiensi. Ada juga bank yang semula memfokuskan pada nasabah korporasi, tapi kemudian juga memberikan pelayanan kepada nasabah ritel atau sebaliknya karena berbagai alasan. Hal tersebut bisa terjadi karena manajemen memandang telah terjadi perubahan kondisi pasar atau karena terjadi pergantian manajemen sehingga terjadi perubahan strategi pemasaran. Hal tersebut bisa juga terjadi karena adanya program pemerintah yang menghndaki agar bank - bank tertentu melaksanakan program pemerintah tertentu.

# BAB III

# GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

## 1. Sejarah Perusahaan

PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak merupakan Badan usaha Milik Daerah yang awal didirikan dengan nama PD. Bank Pasar Kotamadya Daerah Tingkat II Pontianak berdasarkan peraturan daerah No. 12 tahun 1963 tanggal 18 Desember 1963, dan disahkan dengan SK Gubernur Kalimantan Barat No. 58/TU-1964 dan sesuai dengan perkembangannya telah beberapa kali dilakukan perubahan Perda guna penyempurnaan sebagai berikut :

1. Perda No. 1 Tahun 1969 tanggal 26 April 1969
2. Perda No. 2 Tahun 1975 tanggal 1 Agustus 1975
3. Perda No. 3 Tahun 1985 tanggal 22 Agustus 1985
4. Dan dengan adanya Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 1992 serta Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 1993 Tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat milik Pemerintah Daerah, sehingga PD. Bank Pasar Kotamadya Daerah Tingkat II Pontianak berubah dengan nama menjadi PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak dengan Perda No. 13 Tahun 1996 tanggal 29 Oktober 1996 berlaku hingga sekarang.

Maksud dan tujuan didirikannya PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup masyarakat Kota Pontianak. Perusahaan memiliki pandangan jauh ke depan dan bertekad untuk selalu

memperbaiki dan meningkatkan kinerja serta memberikan pelayanan yang terbaik sehingga kesuksesan bukan sekedar tujuan semata, tetapi tumbuh bersama dengan kesejahteraan masyarakat Kota Pontianak.

**2. Visi dan Misi Perusahaan**

a. Visi

Visi PD. Bank Pasar Kota Pontianak adalah menjadikan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak sebagai mitra usaha masyarakat yang terpercaya serta berperan aktif dalam pengembangan Usaha Kecil dan Menengah di Masyarakat Kota Pontianak.

b. Misi

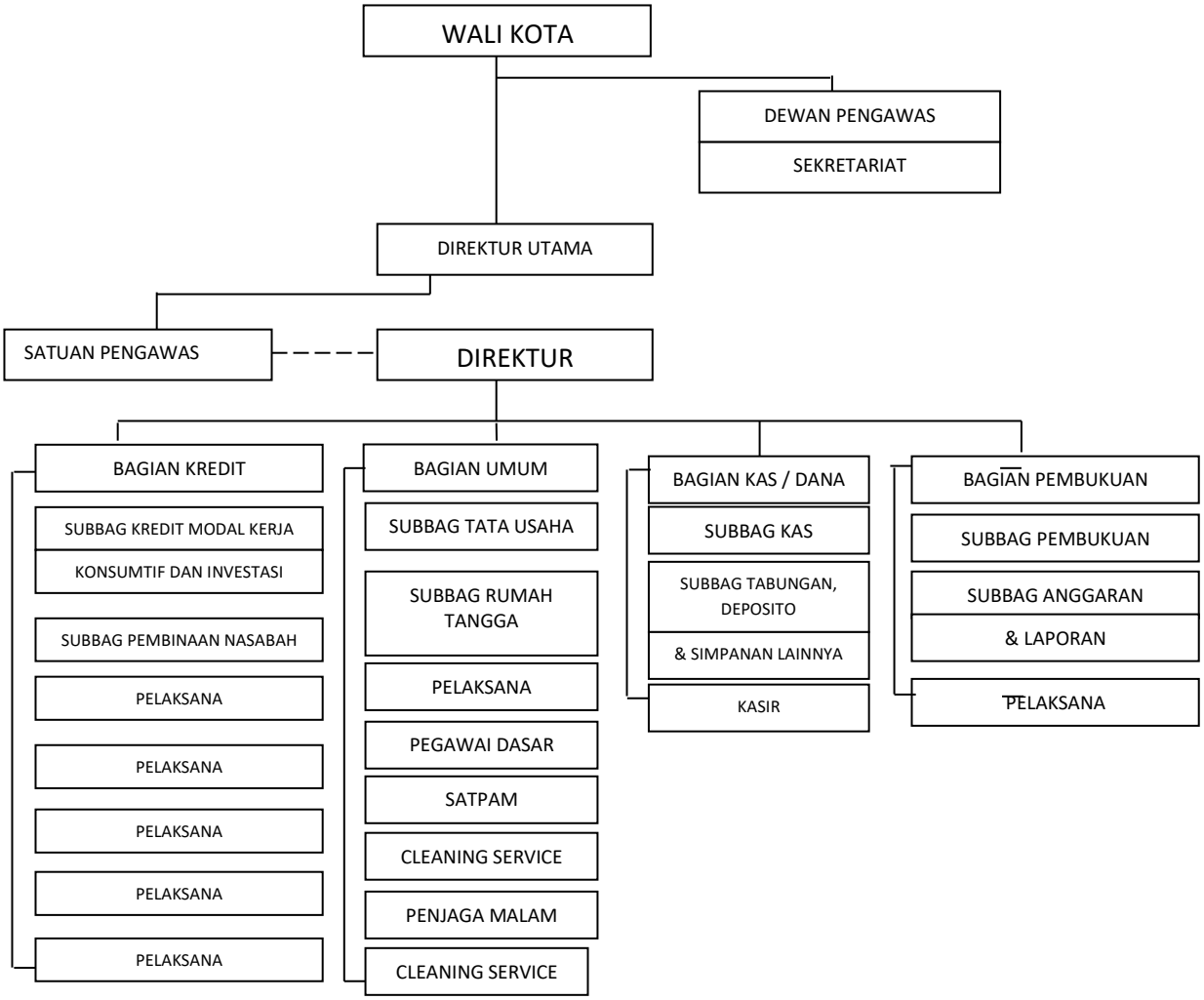
1) Membangun citra yang baik dan profesional sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat demi terciptanya kepuasan pelanggan.
2) Mendorong pertumbuhan ekonomi kota dalam mengelola dana pembangunan pasar dan mendorong perkembangan Usaha Kecil dan Menengah Kota Pontianak.
3) Menjadi BPR yang menguntungkan bagi *stake holder* dan mempunyai kepedulian sosial untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat.
4) Ikut membantu dalam upaya menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Pontianak.

**3. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk pembagian tugas dan tanggung jawab serta wewenang masing-masing bagian yang ada dalam perusahaan agar tidak terjadi

kesimpangsiuran dalam menjalankan tugasnya. Struktur organisasi yang baik akan berpengaruh terhadap kelancaran operasional suatu organisasi perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Struktur ini mengandung unsur – unsur spesialis kerja, standarisasi, koordinasi, sentralisasi atau desentralisasi dalam pembuatan keputusan dan besaran (ukuran) suatu kerja.

**Gambar 3.1**
**STRUKTUR ORGANISASI**
**PD. BPR PASAR KOTA PONTIANAK**




*Sumber : PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak 2014*

Manajemen bank dalam kesehariannya dipimpin oleh direksi yang terdiri dari Direktur Utama dan Direktur. Direktur utama secara umum memimpin seluruh bagian, namun secara khusus sebagai koordinator, pembinaan, dan pengawasan di bagian kredit dan bagian umum. Direktur membawahi bagian dana, pembukuan, dna kas. Setiap kepala bagian diberikan kebebasan untuk mengembangkan bagiannya masing - masing tanpa menyimpang dari peraturan pemerintah, Bank Indonesia, Walikota, dan Peratuan Daerah serta kebijakan – kebijakan yang telah ditetapkan oleh direksi.

Sesuai dengan fungsinya maka tanggungjawab setiap bagian secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Direktur Utama

Tugas utama Direktur Utama :

1) Memimpin perusahaan, mengurus atau menguasai kekayaan menurut kebijakan yang ditetapkan.
2) Mewakili perusahaan di dalam atau di luar pengadilan atau menunjuk orang lain selaku kekuasaannya.
3) Membuat perencanaan atau koordinasi serta melakukan pembinaan dan pengendalian bagian.

Tugas khusus Direktur Utama :

1) Pembinaan dan pengendalian bagian kredit
2) Pembinaan dan pengendalian bagian umum
3) Pembinaan dan pengendalian bagian pengawasan

b. Direktur

Tugas utama Direktur :

1) Membantu direktur utama di bidang tugasnya.
2) Bertanggung jawab kepada Direktur Utama.
3) Dapat mewakili Direktur Utama.
4) Pembinaan dan pengendalian bagian – bagian.

Tugas khusus Direktur :

1) Pembinaan dan pengendalian bagian pembukuan.
2) Pembinaan dan pengendalian bagian kas.
3) Pembinaan dan pengendalian bagian pengerahan dana.

c. Tanggung Jawab Satuan Pengawas

1) tanggungjawab terhadap pelaksanaan RAPB.
2) Pengawasan terhadap tata kerja dan prosedur dari unit – unit organisasi pusat maupun cabang / unit pelayanan.
3) Mengawasi dan menilai terhadap operasional BPR.
4) Melakukan audit atas administrasi keuangan.
5) Pemeriksaan di unit – unit pelayanan.
6) Memberikan saran dan pertimbangan kepada bagian lain maupun direksi.

d. Tanggung Jawab Bagian Umum

1) Menjaga dan memelihara keamanan, kebersihan, ketertiban gedung, serta fasilitas didalamnya.

2) Mencatat pembelian, penyusutan, penjualan inventaris kantor sesuai dengan aturan ke dalam buku inventaris.
3) Mengadministrasikan dokumen kepegawaian, mengajukan usulan kenaikan pangkat, gaji berkala dan lainnya.
4) Mengurus administrasi surat keluar atau masuk setelah direkomendasikan oleh direksi.
5) Membuat perencanaan anggaran pendapatan, biaya dan membantu realisasinya setiap bulan.
6) Mengurus administrasi maupun penyelesaian pajak pendapatan, deposito, kendaraan bermotor, dan lain sebagainya.

e. Tangggung Jawab Bagian Kredit
1) Dalam melaksanakan tugas harus berpedoman pada aturan yang ditetapkan Bank Indonesia dan Keputusan Perkreditan oleh Direksi.
2) Dalam melaksanakan tugas harus sesuai dengan prosedur kredit mulai dari pengajuan sampai dengan pelunasan kredit dengan lancar.
3) Selalu mengadakan koordinasi dengan bagian lainnya.
4) Memberi saran dan pendapat yang kosntruktif kepada direksi.
5) Bersedia menanggung resiko jabatan atas kearifan dan kelalaian yang dibuatnya.

f. Tanggung Jawab Bagian Kas / Dana
1) Dalam melaksanakan tugasnya bagian dana harus berpedoman pada peraturan BI, LPS, PPATK dan keputusan yang telah ditetapkan direksi mengenai dana.

2) Bertanggung jawab atas kelancaran alur masuk dan keluar dana yang digunakan oleh bank.
3) Selalu mengadakan koordinasi dengan bagian lainnya.
4) Memberi saran dan pendapat yang konstruktif kepada direksi.
5) Mencatat setiap transaksi dana baik yang masuk maupun keluar ke buku harian dan buku besar berdasarkan bukti – bukti yang ada.
6) Mencocokkan transaksi yang masuk dan keluar berdasarkan bukti pembukuan dengan kartu.
7) Mengadministrasikan kartu simpanan dan bilyet deposito baik yang sudah nihil maupun yang masih terpakai ke dalam buku persediaan secara tertib.
8) Membuat laporan mengenai dana pada setiap akhir tahun.
9) Bersedia menanggung resiko jabatan atas kekhilafan dan kelalaian yang dibuatnya.

g. Tanggung Jawab Bagian Pembukuan

1) Dalam melakukan tugas bagian pembukuan harus berpedoman kepada peraturan Bi maupun keputusan direksi.
2) Bertanggung jawab atas tugas yang dibebankan kepadanya.
3) Selalu mengadakan koordinasi dengan bagian lainnya.
4) Memberi saran dan pendapat yang konstruktif kepada direksi.
5) Melakukan pencatatan setiap transaksi harian.
6) Membuat laporan – laporan sebagai berikut :
   a) Laporan bulanan ke Bank Indonesia

b) Laporan ke Dewan Pengawas

c) Laporan Triwulan

d) Laporan semesteran yaitu laporan publikasi dan laporan dewan pengawas BI

e) Laporan tahunan

Sebelum dikirim laporan – laporan tersebut harus dicek ulang kelengkapannya maupun keakurasinya oleh bagian pembukuan / bagian umum, setelah dikirim harus ada bukti penerimaan kemudian diarsipkan secara baik.

h. Tanggung Jawab Kas

1) Dalam menjalankan tugasnya harus berpedoman kepada pemerintah, BI dan keputusan yang telah ditetapkan oleh direksi dan bertanggung jawab atas tugasnya.

2) Bekerjasama dengan bagian lain dan memberikan masukan, saran dan pendapat kepada direksi.

3) Bertanggung jawab atas kelancaran, ketertiban pada saat menerima maupun mengeluarkan uang.

4) Menyesuaikan proses administrasi kas pada hari itu juga.

5) Bersedia menanggung resiko jabatan atas ke khilafan dan kelalaian yang dibuatnya.

## 4. Produk Jasa Dan Layanan Bank

### a. Kredit Umum (Modal Kerja) dan Investasi

1. Pengertian

Kredit modal kerja adalah kredit yang diberikan kepada debitur perorangan dan atau perusahaan yang memang mempunyai usaha yang jelas untuk pengadaan barang, menambah persediaan barang modal dan untuk menjaga kontinuitas usahanya.

Kredit investasi adalah kredit yang diberikan kepada debitur perorangan dan atau perusahaan memang mempunyai usaha yang jelas untuk pembelian tempat usaha dan peralatan penunjang mempunyai usaha yang jelas untuk pembelian tempat usaha dan peralatan penunjang usaha lainnya.

2. Tujuan

Pemberian modal kerja dan investasi adalah untuk membantu para usaha kecil dan menengah meningkatkan modal usahanya agar bermanfaat dan tumbuh besar sehingga dapat membuka lapangan pekerjaan baru.

3. Sararan

Kredit modal kerja dan investasi diberikan kepada calon debitur yang mempunyai usaha perdagangan dan jasa.

4. Plafon Kredit

Plafon kredit adalah maksimum kredit atau limit kredit yang diputuskan kepada debitur sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan

hasil usaha debitur serta tidak melampaui Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK).

5. Suku Bunga Kredit

Tingkat suku bunga ditetapkan setiap perbulan dan besarnya ditetapkan dengan surat Keputusan Direksi.

6. Jangka Waktu Kredit
   a. Modal kerja tanpa angsuran 1 tahun dan dapat diperpanjang
   b. Modal kerja dengan angsuran 3 (tiga) tahun.
7. Lampiran Persyaratan Kredit
   a. Umum : Photo copy KTP Suami Istri, Kartu Keluarga, pas photo, agunan, surat keterangan usaha, mengisi formulir permohonan kredit, membuka rekening tabungan di Bank Pasar.
   b. Khusus : untuk jumlah tertentu melampirkan legalitas usaha berupa SIUP, SITU, SPTU, TDP, NPWP, Akte Pendirian Perusahaan.
8. Jaminan Kredit

Jaminan kredit modal kerja dan investasi adalah hasil usaha yang dibiayai dan jaminan tambahan lainnya berupa harta tetap yang bergerak maupun yang tidak bergerak (sertifikat tanah dan BPKB kendaraan) dan barang yang dibeli dari fasilitas serta diutamakan milik sendiri, jaminan yang dapat diikat.

9. Jaminan Berupa Bangunan

Jaminan berupa bangunan wajib diaAsuransikan dengan Banker close, debitur perorangan dan wajib ditutup aAsuransi jiwa.

10. Biaya – Biaya Pada Saat Pencairan

Biaya Pencairan Kredit Modal Kerja dan Investasi yang ditetapkan antara lain :

a. Provisi kredit maksimum 1% dari nilai kredit
b. Biaya administrasi kredit 2,5% dari maksimum kredit untuk jangka waktu di bawah satu tahun, BAK 1 %
c. Biaya penutupan asuransi jiwa
d. Biaya pengikatan penjaminan (sesuai notaris)
e. Biaya pengikatan perjanjian kredit
f. Materai secukupnya.

11. Pengembalian Pinjaman Pokok Bunga

Pengembalian atau pembayaran pokok pinjaman dan bunga pinjaman diangsur paling lambat pada tanggal yang sama pada tanggal pencairan kredit untuk kredit modal kerja dengan angsuran dan sekaligus saat perjanjian kredit berakhir untuk modal kerja tanpa angsuran.

12. Denda dan Pinalti

Denda dikenakan apabila debitur wan prestasi dalam mengangsur kewajiban bulanan ditetapkan 1,5% dari angsuran kredit

(angsuran pokok dan bunga) dan denda setelah jatuh tempo dikenakan 1,5% per bulan dari total kewajiban hingga waktu pelunasan.

Pinalti adalah sanksi yang diberikan kepada debitur apabila menyelesaikan kreditnya sebelum waktu jatuh tempo dikenakan sebesar 3% dari sisa jumlah kewajiban dan atau sebagai pengganti bunga yang belum berjalan.

13. Tahapan Pemberian Kredit

Tahapan pemberian kredit adalah rangkaian antara satu fungsi dengan fungsi yang lainnya saling berhubungan dan menentukan, yang baik tentu cirinya cepat, tepat tanpa mengabaikan faktor kehati – hatian dan pengamanan atas resiko kredit yang mungkin terjadi dengan didukung oleh kelengkapan data, akan memudahkan kepastian waktu persetujuan dan pencairan ditetapkan paling lama 14 (empat belas) hari kerja.

a. Pemohon mengajukan kredit dengan mengisi dan menandatangani formulir sesuai degan jenis kredit yang telah disiapkan oleh pihak Bank.
b. Atas permohonan diagendakan pada buku agenda permohonan kredit untuk diteruskan ke Direksi.
c. Bagian kredit akan menindaklanjuti disposisi Direksi jika disposisi Direksi minta diteliti atau diproses maka bagian kredit melakukan :

1. Pengumpulan data baik yang bersifat administrasi ataupun data untuk perhitungan secara Bank Teknis termasuk wawancara.
2. Melakukan peninjauan ke lokasi usaha untuk kredit usaha.
3. Melakukan peninjauan agunan sekaligus melakukan penilaian agunan.
4. Melakukan BI ceking atau melakukan data SID atau dari pihak lain mengenai reputasi dan bonafiditas calon debitur.

d. Membuat usulan kepada direksi atas permohonan calon debitur tersebut disetujui atau ditolak.

e. Jika disetujui maka proses berlanjut, jika ditolak dibuatkan surat penolakan.

f. Jika kredit tersebut harus dimintakan persetujuan dewan pengawas, maka setelah persetujuan direksi dimintakan persetujuan dewan pengawas.

g. Waktu proses

Waktu proses kredit dihitung sejak diterimanya permohonan kredit secara lengkap hingga pencairan paling lama 14 (empat belas) hari kerja.

h. Perikatan antara bank dan debitur dilakukan dihadapan notaris (Notariil) untuk MK kredit di atas Rp. 50.000.000,-

i. Pencairan kredit dapat dilakukan apabila kredit yang diajukan telah disetujui atau sudah dikeluarkannya Surat Pemberitahuan

Peretujuan Kredit (SPPK) dan pengikatan jaminan telah dilakukan serta persyaratan lainnya telah dipenuhi. Pencairan dengan proses pemindahbukuan sbb :

Debet Rekening Tabungan No..... Rp

Biaya Provisi.....1%.... Rp

Biaya Adminstrasi...2,5%.. Rp

Biaya Asuransi Jiwa.....Rp

Biaya Notaris..... Rp

Biaya Materai..... Rp

Kredit Rekening Debitur No.....Rp

Semua biaya yang muncul pada saat pencairan menjadi beban debitur dan agar total biaya – biaya tersebut sudah disetorkan pada rekening tabungan debitur sebelum pencairan, kecuali kredit konsumtif dapat diperhitungkan dari pencairan kredit.

j. Pembayaran

Pembayaran kredit dilakukan setiap bulan paling lambat setiap tanggal pencairan kredit yang terdiri dari angsuran pokok dan bunga untuk kredit dengan angsuran dan saat jatuh tempo untuk kredit tanpa angsuran.

k. Denda

Denda dapat diberikan apabila debitur terlambat menyelesaikan kewajiban bulanannya dikenakan denda 1% dari jumlah kewajiban setiap bulan dan apabila kreditnya telah jatuh tempo

maka akan dikenakan denda 1% dari sisa kewajiban pada saat jatuh tempo hingga waktu pelunasan kredit.

l. Penalti

Penalti diberikan apabila debitur akan menyelesaikan kreditnya sebelum waktu jatuh tempo kredit. Penalti dikenakan sebesar 3% dari sisa kewajiban pada posisi akan dilunasi dan bunga yang belum berjalan dibebaskan tidak diperhitungkan.

**b. Kredit Konsumtif**

Kredit konsumtif pegawai terbagi menjadi dua jenis yakni Kredit Pegawai Dengan Agunan dan Kredit Pegawai Tanpa Agunan Tambahan. Khusus untuk anggota DPRD Kota Pontianak tidak pakai jaminan tambahan namun diupayakan agar penyerahannya untuk mengantisipasi jika terjadinya PAW.

1. Pengertian

Kredit konsumtif adalah kredit yang diberikan kepada debitur perorangan Pegawai yang mempunyai penghasilan tetap setiap bulannya guna memenuhi keperluan pribadi dan keluarga.

2. Tujuan

Pemberian kredit konsumtif adalah untuk membantu para pegawai yang mempunyai penghasilan tetap setiap bulannya guna memenuhi keperluan pribadi dan kelaurga dan atau untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai yang antara lain membeli tanah,

rehab rumah, kendaraan bermotor, alat perlengkapan rumah, biaya pengobatan dan biaya anak sekolah.

3. Sasaran

Kredit konsumtif diberikan kepada debitur perorangan pegawai negeri sipil, anggota DPRD Kota, pegawai BUMN/BUMD dan dipotong dari gaji setiap bulannya melalui bendahara gaji untuk keperluan konsumsi atau untuk memenuhi kebutuhan pribadi dan keluarga.

4. Plafon kredit

   a. Anggota DPRD Kota makasimal Rp. 250.000.000,-
   b. PNS Kota Pontianak Tanpa Agunan Tambahan Maksimal Rp. 10.000.000
   c. PNS Kota Pontianak dari Gol I s/d Gol III. Maksimal Rp. 25.000.000,-
   d. PNS Kota Pontianak Gol IV ke atas Maksimalimal Rp. 50.000.000,-

5. Suku Bunga Kredit

Suku bunga kredit konsumtif pegawai sebesar 18% per tahun dan 1,5% per bulan flat dan khusus anggota DPRD Kota Pontianak sebesar 15% per tahun atau 1,25% per bulan flat dan akan disesuaikan dengan tingkat suku bunga pasar sejalan dengan biaya dana akan dilakukan perubahan jika tingkat suku bunga bertambah

(tingkat suku bunga dapat disesuaikan dengan kondisi pasar dengan keputusan direksi).

6. Jangka Waktu Kredit

   Jangka waktu kredit konsumtif pegawai adalah 5 (lima) tahun untuk kredit konsumtif pegawai yang pakai agunan tambahan dan 36 bulan untuk kredit konsumtif pegawai yang tanpa agunan tambahan. Khusus untuk anggota DPRD Kota Pontianak maksimal jangka waktu tidak melebihi masa bakti.

7. Lampiran Persyaratan Kredit

   a. Umum : photo copy KTP suami – istri, photo copy KK, pas foto, photo copy SK 80%, photo copy SK 100% dan photo copy daftar gaji dan slip gaji serta photo copy kartu pegawai.
   b. Khusus : di atas Rp. 10.000.00,- harus pakai agunan / jaminan tambahan.

8. Jaminan Kredit

   Jaminan kredit konsumtif pegawai berupa harta tetap yang bergerak maupun tidak bergerak seperti sertifikat tanah, BPKB kendaraan, barang yang dibeli dari fasilitas kredit serta diutamakan milik sendiri.

9. Biaya – Biaya pada saat Pencairan

Biaya pencairan kredit Konsumif Pegawai yang ditetapkan antara lain :

a. Provisi kredit 1% dari Maksimum Kredit
b. Biaya adminsitrasi kredit 1,5% dari maksimum kredit
c. Biaya penutupan aAsuransi jiwa
d. Biaya pengikatan jaminan
e. Maerai secukupnya

10. Pengembalian Pokok dan Bunga

Pengembalian atau pembayaran pokok dan bunga pinjaman diangsur dari gaji yang diterima setiap bulannya dipotong bendahara gaji / disetor paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah gajian atau disetor paling lambat pada tanggal yang sama saat pencairan kredit.

11. Denda dan Penalti

Denda dikenakan apabila debitur wan prestasi dalam mengangsur kewajiban bulanan yang ditetapkan sebesar 1% dari angsuran kredit (angsuran pokok dan bunga) dan denda setelah jatuh tempo ditetapkan sebesar 1% per bulan dari total kewajiban hingga waktu pelunasan.

Pinalti adalah sanksi yang diberikan kepada debitur apabila akan menyelesaikan kreditnya sebelum waktu jatuh tempo yang dikenakan sebesar 3% dari sisa jumlah kewajiban dan atau sebagai pengganti bunga yang belum berjalan.

12. Tahapan Pemberian Kredit

Tahapan pemberian kredit adalah rangkaian antara satu fungsi dengan fungsi yang lainnya yang saling berhubungan dan menentukan, yang baik tentu cirinya cepat, tepat tanpa mengabaikan faktor kehati – hatian dan pengamanan atas resiko kredit yang mungkin terjadi dengan didukung oleh kelengkapan data tentu akan memudahkan kepastian waktu persetujuan dan pencairan ditetapkan paling lama 14 (empat belas) hari kerja.

a. Pemohon mengajukan kredit dengan mengisi dan menandatangani formulir sesuai dengan jenis kredit yang telah disiapkan oleh pihak Bank.
b. Atas permohonan di agenda pada buku agenda permohonan kredit untuk diteruskan ke Direksi.
c. Bagian kredit akan menindaklanjuti disposisi Direksi jika disposisi Direksi minta diteliti atau diproses maka bagian kredit melakukan :
    1. Pengumpulan data baik yang bersifat administrasi ataupun data untuk perhitungan secara Bank Teknis termasuk wawancara.
    2. Melakukan peninjauan ke lokasi usaha untuk kredit usaha.
    3. Melakukan peninjauan agunan sekaligus melakukan penilaian agunan.

4. Melakukan BI ceking atau melakukan data SID atau dari pihak lain mengenai reputasi dan bonafiditas calon debitur.

d. Membuat usulan kepada direksi atas permohonan calon debitur tersebut disetujui atau ditolak.

e. Jika disetujui makan proses berlanjut, jika ditolak dibuatkan surat penolakan.

f. Jika kredit tersebut harus dimintakan persetujuan dewan pengawas, maka setelah persetujuan direksi dimintakan persetujuan dewan pengawas.

g. Waktu proses

Waktu proses kredit dihitung sejak diterimanya permohonan kredit secara lengkap hingga pencairan paling lama 14 (empat belas) hari kerja.

h. Perikatan antara bank dan debitur dilakukan di hadapan notaris (Notariil) untuk MK kredit di atas Rp. 50.000.000,-

i. Pencairan kredit dapat dilakukan apabila kredit yang diajukan telah disetujui atau sudah dikeluarkannya Surat Pemberitahuan Peretujuan Kredit (SPPK) dan pengikatan jaminan telah dilakukan serta persyaratan lainnya telah dipenuhi. Pencairan dengan proses pemindahbukuan sbb :

Debet Rekening Tabungan No..... Rp

Biaya Provisi.....1%.... Rp

Biaya Adminstrasi...2,5%.. Rp

Biaya AAsuransi Jiwa..... Rp

Biaya Notaris..... Rp

Biaya Materai..... Rp

Kredit Rekening Debitur No.....Rp

Semua biaya yang muncul pada saat pencairan menjadi beban debitur dan agar total biaya – biaya tersebut sudah disetorkan pada rekening tabungan debitur sebelum pencairan, kecuali kredit konsumtif dapat diperhitungkan dari pencairan kredit.

j. Pembayaran

Pembayaran kredit dilakukan setiap bulan paling lambat setiap tanggal pencairan kredit yang terdiri dari angsuran pokok dan bunga untuk kredit dengan angsuran dan saat jatuh tempo untuk kredit tanpa angsuran.

k. Denda

Denda dapat diberikan apabila debitur terlambat menyelesaikan kewajiban bulanannya dikenakan denda sebesar 1% dari jumlah kewajiban setiap bulan dan apabila kreditnya telah jatuh tempo maka akan dikenakan denda sebesar 1% dari sisa kewajiban pada saat jatuh tempo hingga waktu pelunasan kredit.

l. Pinalti

Pinalti diberikan apabila debitur akan menyelesaikan kreditnya sebelum waktu jatuh tempo kredit dikenakan sebesar 3% dari

sisa kewajiban pada posisi akan dilunasi dan bunga yang belum berjalan dibebaskan tidak diperhitungkan.

**c. Kredit Konsumtif Khusus**

Kredit konsumtif khusus Pegawai, Direksi dan Dewan Pengawas PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak.

1. Pengertian

   Kredit konsumtif khusus adalah kredit yang diberikan khusus kepada pegawai, direksi dan dewan pengawas PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak untuk meningkatkan kesejahteraan.

2. Tujuan

   Pemberian kredit konsumtif khusus adalah untuk membantu para pegawai, direksi dan dewan pengawas PD. BPR Bank Pasar kota Pontianak meningkatkan kesejahteraan keluarga yang antara lain membeli tanah, rehab dan beli rumah, kendaraan bermotor, alat perlengkapan rumah, biaya pengobatan dan biaya anak sekolah.

3. Sasaran

   Kredit konsuntif khusus diberikan kepada pegawai, direksi dan dewan pengawas PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak yang telah diangkat menjadi pegawai tetap dan telah memenuhi syarat menurut peraturan perusahaan dengan putusan direksi.

4. Plafond Kredit

   a. Untuk pegawai tetap : dihitng 40% kali masa kerja, kali gaji (gaji pokok, tunjangan suami – istri / tunjangan anak)

   b. Untuk direksi dan dewan pengawas : dihitung dari sisa masa kerja kali gaji (gaji pokok/tunjangan istri/suami/tunjangan anak)

5. Suku Bunga Kredit

   a. Suku bunga ditetapkan 2 point di atas suku penjaminan yang berlaku saat permohonan.

   b. Perhitungan bunga dengan suku bunga pada point 1 (satu) tersebut diperhitungkan dari maksimal kredit sesuai dengan perjanjian kredit yang telah ditanda - tangani.

6. Jangka Waktu Kredit

   Jangka waktu kredit konsumtif khusus ditetapkan paling lama 15 tahun dan atau tidak melampaui sisa masa kerja masa jabatan yang bersangkutan.

7. Persyaratan Kredit

   Untuk pegawai tetap, direksi dan dewan pengawas PD. BPR Bank Pasar kota Pontianak telah memenuhi syarat menurut peraturan perusahaan dan dengan keputusan direksi.

8. Jaminan Kredit

   Untuk lebih menjamin pembayaran kredit, penerima kredit harus menyerahkan kepada bank :

   a. Surat kuasa pemotongan gaji

b. Surat pernyataan bilamana terjadi pemutusan hubungan kerja dan apabila penerima kredit menerima pesangon, aAsuransi dan jamsostek agar diutamakan dulu untuk membayar kredit kesejahteraan.

9. Biaya – biaya pada saat pencairan

Biaya pencairan kredit konsumtif pegawai yang ditetapkan antara lain :

a. Provisi administrasi kredit 1% dari maksimal kredit.
b. Materai secukupnya.

10. Pengembalian Pinjaman Pokok Dan Bunga

Pengembalian atau pembayaran pokok dan bunga pinjaman diangsur dari gaji yang diterima setiap bulannya dipotong melalui bendahara gaji PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak.

11. Denda

Denda dikenakan apabila debitur wan prestasi dalam mengangsur kewajiban bulanan ditetapkan sebesar 1% dari angsuran kredit (angsuran pokok dan bunga) dan denda setelah jatuh tempo ditetapkan sebesar 1% dari total kewajiban hingga waktu pelunasan.

12. Fasiliasi Kredit Konsumtif

Fasilitasi kredit konsumtif khusus tidak dapat dijadwalkan dan dapat dimohon kembali bilaman fasilitas yang ada telah lunas sesuai jangka waktunya.

13. Tahapan Pemberian Kredit

Prosedur pemberian kredit adalah rangkaian antara satu fungsi dengan fungsi yang lainnya yang saling berhubungan dan menentukan. Yang baik tentu cirinya cepat, tepat tanpa mengabaikan faktor kehati – hatian dan pengamanan atas resiko kredit yang mungkin terjadi dengan didukung oleh kelengkapan data tentu akan memudahkan kepastian waktu persetujuan dan pencairan. Waktu proses kredit dihitung sejak mengajukan permohonan di agenda masuk. Analisis hingga pencairan ditetapkan paling lama 7 (tujuh) hari kerja.

Proses pemberian kredit konsumtif khusus pegawai, direksi dan dewan pengawas PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak :

a. Permohonan kredit

   Pemohon mengajukan pg suermohonan kredit oleh masing – masing pegawai dengan mengisi formulir yang sudah disiapkan oleh bank pasar khususnya bagian kredit.

b. Proses Kredit

   Permohonan kredit yang masuk dan setelah diteliti persyaratan lengkap oleh petugas kredit diagenda untuk dimintakan disposisi proses analisis kredit atau tidak oleh direksi. Jika disposisinya dapat diproses maka Kepala Bagian Kredit baru dapat menunjukkan petugas pelaksana sebagai marketing untuk analisis kredit.

c. Waktu Proses

Waktu proses kredit dihitung sejak diterimanya permohonan kredit sehingga pencairan paling lambat 7 hari kerja.

d. Jika pemohon dengan jabatan Direksi dan Dewan Pengawas mengajukan kredit konsumtif dan atau kredit khusus, maka putusan kredit harus mendapat persetujuan dari salah satu Dewan Pengawas Komisaris.

e. Pencairan

Pencairan kredit dapat dilakukan apabila kredit yang diajukan telah disetujui atau sudah dikeluarkannya Surat Pemberitahuan Persetujuan Kredit (SPPK) dan atau pengikatan jaminan telah dilakukan serta persyaratan lainnya telah dipenuhi. Pencairan dengan proses pemindah bukuan sebagai berikut :

Debet Rekening Tabungan No..... Rp

Biaya Adminstrasi...2,5%.. Rp

Biaya Asuransi Jiwa..... Rp

Biaya Materai..... Rp

Kredit Rekening Debitur No.....Rp

Semua biaya yang muncul pada saat pencairan menjadi beban debitur, dianjurkan agar total biaya – biaya tersebut sudah disetorkan pada rekening debitur sebelum pencairan.

f. Pembayaran

Pembayaran kredit dilakukan tiap bulan pada saat menerima gaji dipotong langsung oleh bendahara gaji dan atau paling lambat setiap tanggal pencairan kredit yang terdiri dari angsuran pokok dan bunga.

g. Denda

Denda dapat diberikan apabila debitur terlambat menyelesaikan kewajiban bulanannya dikenakan denda sebesar 1% dari jumlah kewajiban setiap bulan. Dan apabila kreditnya telah jatuh tempo maka akan dikenakan denda sebesar 1% dari sisa kewajiban pada saat jatub tempo hingga waktu pelunasan kredit.

**c. Jasa Layanan Atau Tabungan**

Jenis tabungan yang ada di PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak adalah Tamaska (Tabungan Masyarakat Khatulistiwa) yang merupakan tabungan wajib yang dihimpun dari para debitur. Tamaska merupakan tabungan yang juga dapat di berikan untuk umum (bukan nasabah debitur) yang bunganya dihitung secara harian atau setiap hari termasuk hari libur dengan suku bunga sebesar 5% per tahun.

**d. Deposito**

1. Deposito jangka waktu 1 bulan dengan bunga sebesar 12% per tahun
2. Deposito jangka waktu 3 bulan dengan bunga sebesar 13% per tahun
3. Deposito dengan waktu 6 bulan dengan bunga sebesar 14% per tahun

4. Deposito dengan waktu 12 bulan dengan bunga sebesar 15% per tahun
5. Deposito dengan waktu 24 bulan dengan bunga sebesar 16% per tahun

**5. Wilayah Pemasaran**

Wilayah pemasaran baik untuk kredit maupun tabungan sesuai dengan perda, meliputi seluruh wilayah Kota Pontianak. Pelayanan kredit berpusat di kantor pusat sehingga pemasaran dilakukan langsung kepada calon nasabah.

**6. Permodalan Untuk Pengembangan Usaha Bank**

Pada umumnya Bank adalah lembaga intermediasi antara pemilik modal dengan nasabah peminjam baik perorangan maupun berbadan hukum. Ada beberapa sumber dana sebagai sarana untuk meningkatkan usaha bank adalah sebagai berikut :

a. *Linkage* Program antara bank umum dan lembaga non-bank

Beberapa bentuk pembiayaan pada *linkage* program adalah :

1) *Executing*

Pemberian kredit langsung untuk keperluan modal kerja atau investasi dari bank umum atau lembaga non-bank kepada BPR / mitra kerjanya.

2) *Chanelling*

Bentuk kerjasama antara bank atau lainnya dalam pemberian kredit dalam sektor UMKM yang pembiayaannya dan pemberian dana (Bank Umum) dan BPR hanya sebagai penyalur.

3) *Sharing*

Bentuk kerjasama antara bank umum dan BPR sesuai dengan *share* masing – masing untuk pembiayaan sektor UMKM maupun kredit konsumtif.

b. Sumber dana yang berasal dari masyarakat melalui berbagai bentuk tabungan maupun deposito.

c. Sumberdana dari pemilik adalah dalam bentuk penyertaan modal yang berasal dari APBD disesuaikan dengan kemampuan daerah.

# BAB IV
# ANALISIS DAN PEMBAHASAN

## A. Analisis dan Pembahasan

Analisis dan pembahasan terhadap data–data yang diperoleh dari penelitian terhadap 100 responden yang merupakan nasabah dari PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak dengan tujuan untuk mengetahui permasalahan yang ada.

1. Deskripsi Identitas Responden

Responden yang diteliti berdasarkan jenis kelamin, hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh keterlibatan pada responden laki – laki maupun responden perempuan dalam penelitian ini.

**Tabel 4.1**
**PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak**
**Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Jumlah Orang | Prosentase |
|---|---|---|
| Laki – Laki | 45 | 45% |
| Perempuan | 55 | 55% |
| Jumlah | 100 | 100% |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini hampir sebanding antara laki – laki dan perempuan yaitu 45% yang merupakan responden laki – laki dan sebesar 55% responden perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden yang diteliti berdasarkan usia, yang dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh keterlibatan pada responden berdasarkan usia.

**Tabel 4.2**
**PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak**
**Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

| Usia ( Tahun ) | Jumlah Orang | Prosentase |
|---|---|---|
| 20 – 30 | 58 | 58% |
| 31 – 40 | 33 | 33% |
| 41 – 50 | 8 | 8% |
| 51 – 60 | 1 | 1% |
| Jumlah | 100 | 100% |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah responden dengan usia 51 – 60 tahun merupakan respoden dengan jumlah paling sedikit yaitu sebesar 1%, diikuti oleh responden dengan usia 20 – 30 tahun yang merupakan responden dengan jumlah terbanyak yaitu sebesar 58%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Responden yang diteliti berdasarkan penghasilan, hal ini yang dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh keterlibatan pada responden berdasarkan penghasilan.

**Tabel 4.3**
**PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak**
**Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan**

| Penghasilan (Rp) | Jumlah Orang | Prosentase |
|---|---|---|
| < 1.999.999 | 16 | 16% |
| 2.000.000 – 2.999.999 | 52 | 52% |
| 3.000.000 – 3.999.999 | 24 | 24% |
| 4.000.000 – 4.999.999 | 4 | 4% |
| >5.000.000 | 4 | 4% |
| Jumlah | 100 | 100% |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah responden yang berpenghasilan 4.000.000 – 4.999.999 dan > 5.000.000 merupakan responden dengan jumlah paling sedikit yaitu masing – masing sebesar 4% dan responden dengan penghasilan 2.000.000 – 2.999.999 merupakan responden dengan jumlah terbanyak yaitu 52%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden yang diteliti berdasarkan pendidikan, yang dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana keterlibatan pada responden berdasarkan pendidikan.

**Tabel 4.4**
**PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak**
**Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan**

| Pendidikan | Jumlah Orang | Prosentase |
|---|---|---|
| SMA / Sederajat | 9 | 9% |
| Diploma 2 | 1 | 1% |
| Diploma 3 | 37 | 37% |
| Diploma 4 | 1 | 1% |
| Strata 1 | 47 | 47% |
| Pasca Sarjana | 5 | 5% |
| Jumlah | 100 | 100% |

*Sumber : Data Olahan dari Kuisioner, 2014*

Berdasarkan table 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang terendah adalah responden dengan pendidikan Diploma 2 yaitu sebesar 1%, sedangkan responden dengan jumlah terbanyak adalah responden dengan tingkat pensisikan Strata 1 sebanyak 47 %.

5. Analisis Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden yang diteliti berdasarkan pekerjaan. Yang dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh keterlibatan pada responden berdasarkan pekerjaan.

**Tabel 4.5**
**PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak**
**Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| Pekerjaan | Jumlah Orang | Prosentase |
|---|---|---|
| Pegawai Negeri Sipil | 100 | 100% |
| Jumlah | 100 | 100% |

*Sumber : Data olahan dari kuisioner 2014*

Berdasarkan table 4.5 dapat diketahui bahwa semua responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah responden dengan pekerjaan Pegawai Negeri Sipil yaitu sebesar 100%.

## B. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Debitur Pada PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak.

Analisis ini menggambarkan kinerja PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak oleh perspektif responden untuk membandingkan penilaian kepentingan pelayanan yang diharapkan oleh nasabah dapat dilihat dalam Tabel berikut :

**Tabel 4.6**
**Penilaian Responden Mengenai Tampilan Karyawan yang Rapi**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 74 | 74 | 5 | 370 |
| Penting | 25 | 25 | 4 | 100 |
| Cukup Penting | 1 | 1 | 3 | 3 |
| Kurang Penting | 0 | - | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | - | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 473 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 73 | 73 | 5 | 365 |
| Puas | 24 | 24 | 4 | 96 |
| Cukup Puas | 3 | 3 | 3 | 9 |
| Kurang Puas | 0 | - | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | - | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 470 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden (74%) menyatakan penampilan karyawan yang rapi merupakan hal yang sangat penting dan sebagian besar (73%) menyatakan sangat puas dengan penampilan karyawan yang rapi. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai penilaian terhadap ketersediaan peralatan perbankan yang modern dapat dilihat tanggapan responden pada Tabel 4.7

**Tabel 4.7**
**Tanggapan Responden Mengenai**
**Ketersediaan Peralatan Perbankan Yang Modern**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 62 | 62 | 5 | 310 |
| Penting | 36 | 36 | 4 | 144 |
| Cukup Penting | 2 | 2 | 3 | 6 |
| Kurang Penting | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 460 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 41 | 41 | 5 | 205 |
| Puas | 53 | 53 | 4 | 212 |
| Cukup Puas | 6 | 6 | 3 | 18 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 435 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (62%) menyatakan ketersediaan peralatan perbankan yang modern merupakan hal yang sangat penting dan sebagian besar (41%) menyatakan sangat puas dengan ketersediaan peralatan perbankan yang modern. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai penilaian terhadap penampilan dan kondisi fisik bangunan BPR. Bank Pasar Kota Pontianak dapat dilihat tanggapan responden pada Tabel 4.8.

**Tabel 4.8**
**Tanggapan Responden Mengenai Penampilan dan Kondisi Fisik Bangunan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 55 | 55 | 5 | 275 |
| Penting | 42 | 42 | 4 | 168 |
| Cukup Penting | 2 | 2 | 3 | 6 |
| Kurang Penting | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 432 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 42 | 42 | 5 | 210 |
| Puas | 50 | 50 | 4 | 200 |
| Cukup Puas | 7 | 7 | 3 | 21 |
| Kurang Puas | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 433 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (55%) menyatakan penampilan dan kondisi fisik bangunan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak merupakan hal yang paling penting dan sebagaian besar (50%) menyatakan puas dengan penampilan dan kondisi fisik bangunan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kenyamanan ruang atau gedung yang digunakan oleh PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak dapat kita pada Tabel 4.9.

**Tabel 4.9**
**Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Ruang Atau Gedung Yang Digunakan Oleh PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 56 | 56 | 5 | 280 |
| Penting | 38 | 38 | 4 | 152 |
| Cukup Penting | 6 | 6 | 3 | 18 |
| Kurang Penting | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 450 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 38 | 38 | 5 | 190 |
| Puas | 50 | 50 | 4 | 200 |
| Cukup Puas | 11 | 11 | 3 | 33 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 424 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa sebagian besar (56%) responden menyatakan kenyamanan ruang atau gedung yang digunakan oleh PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak merupakan hal yang sangat penting dan sebagain besar (50%) menyatakan puas dengan kenyamanan ruang atau gedung yang digunakan oleh PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai penilaian terhadap kebersihan ruang, gedung dan lingkungan sekitar BPR Bank Pasar Kota Pontianak dapat dilihat pada Tabel 4.10.

**Tabel 4.10**
**Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan Ruang, Gedung dan Lingkungan Sekitar PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 62 | 62 | 5 | 310 |
| Penting | 36 | 36 | 4 | 144 |
| Cukup Penting | 1 | 1 | 3 | 3 |
| Kurang Penting | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 459 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 43 | 43 | 5 | 215 |
| Puas | 47 | 47 | 4 | 188 |
| Cukup Puas | 9 | 9 | 3 | 27 |
| Kurang Puas | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 432 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (62%) menyatakan kebersihan ruang, gedung dan lingkungan sekitar BPR Bank Pasar Kota Pontianak sangat penting dan sebagian besar (47%) menyatakan puas dengan kebersihan ruang, gedung dan lingkungan sekitar BPR Bank Pasar Kota Pontianak. Untuk mengetahu tanggapan mengenai ketersediaan lahan parker yang aman dan nyaman dapat dilihat pada Tabel 4.11.

**Tabel 4.11**
**Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Lahan Parkir Yang Aman dan Nyaman**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 88 | 88 | 5 | 440 |
| Penting | 8 | 8 | 4 | 32 |
| Cukup Penting | 2 | 2 | 3 | 6 |
| Kurang Penting | 2 | 2 | 2 | 4 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 482 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 37 | 37 | 5 | 185 |
| Puas | 51 | 51 | 4 | 204 |
| Cukup Puas | 10 | 10 | 3 | 30 |
| Kurang Puas | 2 | 2 | 2 | 4 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 423 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa sebagian besar (88%) menyatakan ketersediaan lahan parkir yang aman dan nyaman merupakan hal yang sangat penting dan sebagian besar (51%) menyatakan puas dengan ketersediaan lahan parkir yanga aman dan nyaman. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai penilaian dalam memberikan pelayanan pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.12.

**Tabel 4.12**
**Tanggapan Responden Mengenai Dalam Memeberikan Pelayanan Pihak Bank Tidak Lupa Menyebutkan Nama Nasabah**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 61 | 61 | 5 | 305 |
| Penting | 31 | 31 | 4 | 124 |
| Cukup Penting | 8 | 8 | 3 | 24 |
| Kurang Penting | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 453 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 62 | 62 | 5 | 310 |
| Puas | 31 | 31 | 4 | 124 |
| Cukup Puas | 7 | 7 | 3 | 21 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 455 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.12 diketahui bahwa sebagian besar (61%) menyatakan dalam memberi pelayanan pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah merupakan hal yang sangat penting dan sebagian besar (62%) menyatakan sangat puas dengan dalam memberikan pelayanan pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah. Untuk mengetahui penilaian responden mengenai sungguh – sungguh mengutaakan kepentingan nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.13 dibawah ini :

**Tabel 4.13**
**Tanggapan Responden Mengenai Sungguh – Sungguh Mengutamakan Kepentingan Nasabah**

| Tingkat Kepentingan (Y) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 61 | 61 | 5 | 305 |
| Penting | 35 | 35 | 4 | 140 |
| Cukup Penting | 3 | 3 | 3 | 9 |
| Kurang Penting | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 456 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 37 | 37 | 5 | 185 |
| Puas | 59 | 59 | 4 | 236 |
| Cukup Puas | 4 | 4 | 3 | 12 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 433 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa sebagian besar (61%) menyatakan sungguh – sungguh mengutamakan kepentingan nasabahmerupakan hal yang sangat penting dan sebagaian besar (59%) menyatakan puas dengan sungguh – sungguh mengutamakan kepentingan nasabah. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai memberikan perhatian secara individual kepada nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.14.

**Tabel 4.14**
**Tanggapan Responden Mengenai Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Nasabah**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 50 | 50 | 5 | 250 |
| Penting | 44 | 44 | 4 | 176 |
| Cukup Penting | 5 | 5 | 3 | 15 |
| Kurang Penting | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 443 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 36 | 36 | 5 | 180 |
| Puas | 54 | 54 | 4 | 216 |
| Cukup Puas | 9 | 9 | 3 | 27 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 424 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa sebagian besar (50%) menyatakan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah merupakan hal yang sangat penting dan sebagaian besar (54%) menyatakan puas dengan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kenyamanan ja operasional di BPR Bank Pasar Kota Pontianak dapat dilihat pada Tabel 4.15.

**Tabel 4.15**
**Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Jam Operasional di PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 48 | 48 | 5 | 240 |
| Penting | 46 | 46 | 4 | 184 |
| Cukup Penting | 5 | 5 | 3 | 15 |
| Kurang Penting | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 440 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 37 | 37 | 5 | 185 |
| Puas | 57 | 57 | 4 | 228 |
| Cukup Puas | 5 | 5 | 3 | 15 |
| Kurang Puas | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 430 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.15 dapat dketahui bahwa sebagian besar responden (48%) menyatakan bahwa kenyamanan jam operasional di PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak merupakan hal yang sangat penting dan sebagian besar responden (57%) menyatakan puas dengan kenyamanan jam operasional di PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai persyaratan pengajuan kredit yang diberikan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak mudah dipenuhi dapat dilihat pada Tabel 4.16.

**Tabel 4.16**
**Tanggapan Responden Mengenai Persayaratan Pengajuan Kredit Yang Diberikan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak Mudah Dipenuhi**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 62 | 62 | 5 | 310 |
| Penting | 32 | 32 | 4 | 128 |
| Cukup Penting | 6 | 6 | 3 | 18 |
| Kurang Penting | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 456 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 59 | 59 | 5 | 295 |
| Puas | 35 | 35 | 4 | 140 |
| Cukup Puas | 6 | 6 | 3 | 18 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 453 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (62%) menyatakan bahwa persyaratan pengajuan kredit yang diberikan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak mudah dipenuhi merupakan hal yang sangat penting dan sebagian besar responden (59%) menyatakan bahwa sangat puas dengan persyaratan pengajuan kredit yang diberikan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak mudah dipenuhi. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kecepatan pelayanan

yang diberikan karyawan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak dapat dilihat pada Tabel 4.17.

**Tabel 4.17**
**Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan Yang Diberikan Karyawan BPR Bank Pasar Kota Pontianak**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 58 | 58 | 5 | 290 |
| Penting | 38 | 38 | 4 | 152 |
| Cukup Penting | 4 | 4 | 3 | 12 |
| Kurang Penting | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 454 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 42 | 42 | 5 | 210 |
| Puas | 50 | 50 | 4 | 200 |
| Cukup Puas | 8 | 8 | 3 | 24 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 434 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (58%) menyatakan bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan BPR Bank Pasar Kota Pontianak merupakan hal yang sangat penting dan sebagian besar responden (50%) menyatakan puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan BPR Bank Pasar Kota Pontianak. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap

proses pengajuan kredit di BPR Bank Pasar Kota Pontianak tidak rumit dapat dilihat pada Tabel 4.18.

**Tabel 4.18**
**Tanggapan Responden Mengenai Proses Pengajuan Kredit di BPR Bank Pasar Kota Pontianak Tidak Rumit**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 53 | 53 | 5 | 265 |
| Penting | 44 | 44 | 4 | 176 |
| Cukup Penting | 3 | 3 | 3 | 9 |
| Kurang Penting | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 450 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 43 | 43 | 5 | 215 |
| Puas | 48 | 48 | 4 | 192 |
| Cukup Puas | 9 | 9 | 3 | 27 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 434 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.18 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (53%) menyatakan proses pengajuan kredit di BPR Bank Pasar Kota Pontianak tidak rumit merupakan hal yang sangat penting dan sebagian besar responden (48%) menyatakan puas dengan proses pengajuan kredit di BPR Bank Pasar Kota Pontianak tidak rumit. Untuk

mengetahui tanggapan tentang proses pencairan dana pinjaman cepat dapat diketahui pada Tabel 4.19.

**Tabel 4.19**
**Tanggapan Responden Mengenai Proses Pencairan Dana Pinjaman Cepat**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 45 | 45 | 5 | 225 |
| Penting | 50 | 50 | 4 | 200 |
| Cukup Penting | 4 | 4 | 3 | 12 |
| Kurang Penting | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 439 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 37 | 37 | 5 | 185 |
| Puas | 52 | 52 | 4 | 208 |
| Cukup Puas | 10 | 10 | 3 | 30 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 424 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.19 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (50%) menyatakan bahwa proses pencairan dana pinjaman cepat merupakan hal yang penting dan sebagian besar (52%) menyatan puas dengan proses pencairan dana pinjaman cepat. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang keakuratan penanganan administrasi BPR Bank Pasar Kota Pontianak dapat dilihat pada Tabel 4.20.

**Tabel 4.20**
**Tanggapan Responden Mengenai Keakuratan Penanganan Administrasi BPR Bank Pasar Kota Pontianak**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 46 | 46 | 5 | 230 |
| Penting | 51 | 51 | 4 | 204 |
| Cukup Penting | 3 | 3 | 3 | 9 |
| Kurang Penting | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 443 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 38 | 38 | 5 | 190 |
| Puas | 52 | 52 | 4 | 208 |
| Cukup Puas | 9 | 9 | 3 | 27 |
| Kurang Puas | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 427 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.20 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (51%) menyatakan bahwa keakuratan penangan administrasi BPR Bank Pasar Kota Pontianak merupakan hal yang penting dan sebagian besar (52%) menyatakan puas dengan keakuratan penanganan administrasi BPR Bank Pasar Kota Pontianak. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pembayaran cicilan dan bunga tidak memberatkan dapat dilihat pada Tabel 4.21.

**Tabel 4.21**
**Tanggapan Responden Mengenai Pembayaran Cicilan dan Bunga Tidak Memberatkan**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 48 | 48 | 5 | 240 |
| Penting | 49 | 49 | 4 | 196 |
| Cukup Penting | 2 | 2 | 3 | 6 |
| Kurang Penting | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 443 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 38 | 38 | 5 | 190 |
| Puas | 51 | 51 | 4 | 204 |
| Cukup Puas | 10 | 10 | 3 | 30 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 425 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.21 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (49%) menyatakan pembayaran cicilan dan bunga tidak memberatkan merupakan hal yang penting dan sebagian besar (51%) menyatakan puas dengan pembayaran cicilan dan bunga tidak memberatkan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kecepatan karyawan dalam melayani transaksi nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.22.

**Tabel 4.22**
**Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Karywan Dalam Melayani Transaksi Nasabah**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 63 | 63 | 5 | 315 |
| Penting | 33 | 33 | 4 | 132 |
| Cukup Penting | 4 | 4 | 3 | 12 |
| Kurang Penting | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 459 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 54 | 54 | 5 | 270 |
| Puas | 42 | 42 | 4 | 168 |
| Cukup Puas | 4 | 4 | 3 | 12 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 450 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.22 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (63%) menyatakan kecepatan karyawan dalam melayani trnsaksi nasabah merupakan hal yang paling penting dan sebagian besar (54%) merasa sangat puas dengan kecepatan karyawan dalam melayani transaksi nasabah. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai penilaian terhadap kejelasan informasi yang diberikan karyawan BPR Bank Pasar Kota Pontianak dapat dilihat pada Tabel 4.23.

**Tabel 4.23**
**Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Informasi Yang Diberikan Karyawan BPR Bank Pasar**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 51 | 51 | 5 | 255 |
| Penting | 46 | 46 | 4 | 184 |
| Cukup Penting | 3 | 3 | 3 | 9 |
| Kurang Penting | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 448 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 36 | 36 | 5 | 180 |
| Puas | 57 | 57 | 4 | 228 |
| Cukup Puas | 7 | 7 | 3 | 21 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 429 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.23 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (51%) menyatakan kejelasan informasi yang diberikan karyawan BPR Bank Pasar merupakan hal yang sangat penting dan sebagian besar (57%) menyatakan puas dengan kejelasan informasi yang diberikan karyawan BPR Bank Pasar. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai penilaian kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera dapat dilihat pada Tabel 4.24.

**Tabel 4.24**
**Tanggapan Responden Mengenai Kesediaan Karyawan Dalam Membantu Nasabah Dengan Segera**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 53 | 53 | 5 | 265 |
| Penting | 41 | 41 | 4 | 164 |
| Cukup Penting | 5 | 5 | 3 | 15 |
| Kurang Penting | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 446 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 38 | 38 | 5 | 190 |
| Puas | 53 | 53 | 4 | 212 |
| Cukup Puas | 9 | 9 | 3 | 27 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 429 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.24 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (53%) menyatakan kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera merupakan hal yang sangat penting dan sebagian besar (53%) menyatakan puas dengan kesediaan karyawan dala membantu nasabah dengan segera. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai penilaian keterampilan karyawan dalam memasukkan data nasbah dengan benar dapat dilihat pada Tabel 4.25.

**Tabel 4.25**
**Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Karyawan Dalam Memasukkan Data Nasabah Dengan Benar**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 65 | 65 | 5 | 325 |
| Penting | 32 | 32 | 4 | 128 |
| Cukup Penting | 3 | 3 | 3 | 9 |
| Kurang Penting | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 462 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 67 | 67 | 5 | 335 |
| Puas | 28 | 28 | 4 | 112 |
| Cukup Puas | 5 | 5 | 3 | 15 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 462 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, Tahun 2014*

Dari Tabel 4.25 dapat diketahui bahwa sebagian besar tanggapan responden (65%) menyatakan keterampilan karyawan dalam memasukkan data nasabah dengan benar merupakan hal yang sangat penting dan sebagian besar (67%) menyatakan sangat puas dengan keterapilan karyawan dalam memasukkan data nasabah dengan benar. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap karyawan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak bertingkah laku sopan dalam melayani nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.26.

**Tabel 4.26**
**Tanggapan Responden Mengenai Karyawan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak Bertingkah Laku Sopan Dalam Melayani Nasabah**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 56 | 56 | 5 | 280 |
| Penting | 41 | 41 | 4 | 164 |
| Cukup Penting | 3 | 3 | 3 | 9 |
| Kurang Penting | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 453 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 46 | 46 | 5 | 230 |
| Puas | 49 | 49 | 4 | 196 |
| Cukup Puas | 5 | 5 | 3 | 15 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 441 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.26 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (56%) menyatakan karyawan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak bertingkah laku sopan dalam elayani nasabah merupakan hal yang sangat penting dan sebagian besar (49%) menyatakan puas dengan karyawan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak bertingkah laku sopan dalam melayani nasabah. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai penilaian kesabaran karyawan BPR Bank Pasar Kota Pontianak dalam melayani nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.27.

**Tabel 4.27**
**Tanggapan Responden Mengenai Kesabaran Karyawan BPR Bank Pasar Kota Pontianak Dalam Melayani Nasabah**

| **Tingkat Kepentingan (Y)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Penting | 55 | 55 | 5 | 275 |
| Penting | 40 | 40 | 4 | 160 |
| Cukup Penting | 4 | 4 | 3 | 12 |
| Kurang Penting | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 448 |
| **Tingkat Kepuasan(X)** | | | | |
| **Keterangan** | **Jlh** | **%** | **Bobot** | **Nilai** |
| Sangat Puas | 49 | 49 | 5 | 245 |
| Puas | 46 | 46 | 4 | 184 |
| Cukup Puas | 5 | 5 | 3 | 15 |
| Kurang Puas | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | 100 | | 444 |

*Sumber : Data diolah dari kuisioner, 2014*

Dari Tabel 4.27 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden (55%) menyatakan kesabaran karyawan BPR Bank Pasar Kota Pontianak dalam melayani nasabah merupakan hal yang sangat penting dan sebagian besar (49%) menyatakan sangat puas dengan kesabaran karyawan BPR Bank Pasar Kota Pontianak dalam melayani nasabah.

## C. *Importance – Performance Analisis*

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan jasa pada PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak.

a. Perhitungan Rata–rata Skor Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan

Rata–rata kinerja ($\bar{x}$) dan rata–rata penilaian kepentingan ($\bar{y}$) diperoleh dari membagi skor penilaian kinerja dan skor penilaian kepentingan dengan jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Sedangkan rata–rata dari rata–rata skor tingkat kinerja seluruh atribut ($\bar{\bar{x}}$) dan rata–rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut ($\bar{\bar{y}}$) diketahui dengan membagi skor tingkat kepentingan dengan jumlah pertanyaan.

b. Diagram Kartesius

Dalam diagram kartesius dapat diketahui posisi dari masing–masing atribut dalam dimensi kualitas jasa. Untuk memperoleh titik–titik pada bagian diagram kartesius, sebelumnya perlu dihitung terlebih dahulu rata–rata dari penilaian kinerja dan penilaian kepentingan serta nilai rata–rata dari rata–rata tersebut.

Rata–rata penilaian kinerja ($\bar{\bar{x}}$) dan rata–rata penilaian kepentingan ($\bar{\bar{y}}$) diperoleh dari membagi skor penilaian kinerja dan skor penilaian kepentingan dengan jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian. Sedangkan rata–rata dari rata–rata skor

tingkat kinerja seluruh atribut (x) dan rata–rata skor tingkat kepentingan.

Pada diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran, setiap kuadran menunjukkan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, adapun keterangan dari tiap kuadran adalah sebagai berikut:

1. Kuadran A

   Pada kuadran A faktor–faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada dimensi *tangible* (bukti fisik) PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor–faktor ini yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

2. Kuadran B

   Pada kuadran B faktor–faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan nasabah.

3. Kuadran C

   Pada kuadran C ini faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak berada

dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi nasabah, sedangkan kualitas pelaksanaannya cukup atau biasa saja.

4. Kuadran D

Pada kuadran D faktor–faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena nasabah menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan.

**Tabel 4.28**
**Perhitungan Rata–Rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak**

| No. | Pertanyaan | Penilaian Kinerja (x) | Penilaian Kepentingan (y) | $\bar{x}$ | $\bar{y}$ |
|---|---|---|---|---|---|
| ***a.*** | ***Tangible* (Bukti Fisik)** | | | | |
| 1. | Penampilan karyawan yang rapi | 470 | 473 | 4,7 | 4,73 |
| 2. | Ketersediaan peralatan perbankan yang modern | 435 | 460 | 4,35 | 4,6 |
| 3. | Penampilan dan kondisi fisik bangunan BPR. Bank Pasar Kota Pontianak | 433 | 450 | 4,33 | 4,50 |
| 4. | Kenyamanan ruang atau gedung yang digunakan oleh BPR Bank Pasar Kota Pontianak | 424 | 450 | 4,24 | 4,50 |
| 5. | Kebersihan ruang, gedung dan lingkungan disekitar BPR Bank Pasar Kota Pontianak | 432 | 459 | 4,32 | 4,59 |
| 6. | Ketersediaan lahan parkir yang aman dan nyaman | 423 | 482 | 4,23 | 4,82 |
| | Jumlah | 2.617 | 2.774 | 26,17 | 27,74 |
| | ***($\bar{x}$ dan $\bar{y}$)*** | | | **4,36** | **4,62** |

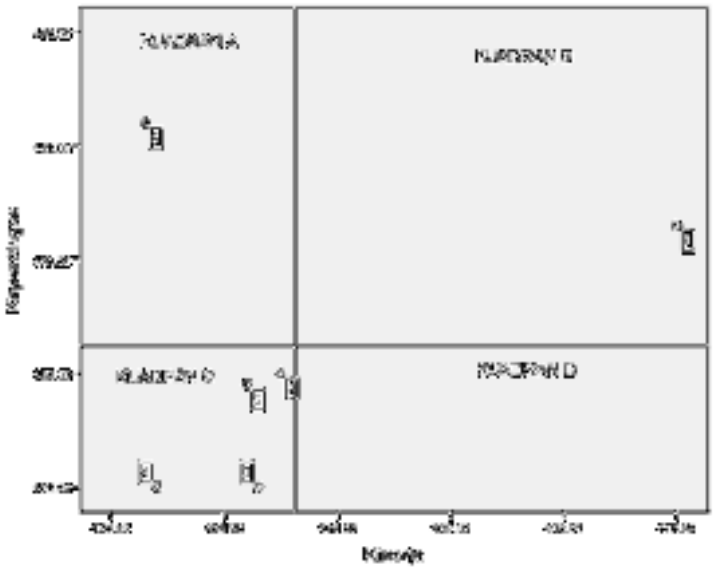
| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ***b.*** | ***Emphaty* (Perhatian)** | | | | |
| 7 | Dalam memberi pelayanan pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah | 455 | 453 | 4,55 | 4,53 |
| 8 | Sungguh – sungguh mengutamakan kepentingan nasabah | 433 | 456 | 4,33 | 4,56 |
| 9 | Memberikan perhatian secara individual kepada nasabah | 424 | 443 | 4,24 | 4,43 |
| 10 | Kenyamanan jam operasional di BPR Bank Pasar | 430 | 440 | 4,3 | 4,4 |
| | ***Jumlah*** | 1.742 | 1.792 | 17,42 | 17,92 |
| | ***($\bar{x}$ dan $\bar{y}$)*** | | | **4,35** | **4,48** |
| ***c.*** | ***Reability* (Keandalan)** | | | | |
| 11 | Persyaratan pengajuan kredit yang diberikan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak mudah dipenuhi | 453 | 456 | 4,53 | 4,56 |
| 12 | Kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan BPR Bank Pasar Kota Pontianak | 434 | 454 | 4,34 | 4,54 |
| 13 | Proses pengajuan kredit di BPR Bank Pasar Kota Pontianak tidak rumit | 434 | 450 | 4,34 | 4,5 |
| 14 | Proses Pencairan dana pinjaman cepat | 424 | 439 | 4,24 | 4,39 |
| 15 | Keakuratan penanganan administrasi BPR Bank Pasar Kota Pontianak | 427 | 443 | 4,27 | 4,43 |
| 16 | Pembayaran cicilan dan bunga tidak memberatkan | 425 | 443 | 4,25 | 4,43 |
| | ***Jumlah*** | 2.597 | 2.685 | 25,97 | 26,85 |
| | ***($\bar{x}$ dan $\bar{y}$)*** | | | **4,33** | **4,47** |
| ***d.*** | ***Responsiveness* ( Daya Tanggap)** | | | | |
| 17 | Kecepatan karyawan dalam melayani transaksi nasabah | 450 | 459 | 4,5 | 4,59 |
| 18 | Kejelasan informasi yang diberikan karyawan BPR Bank Pasar | 429 | 448 | 4,29 | 4,48 |
| 19 | Kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera | 429 | 446 | 4,29 | 4,46 |
| | ***Jumlah*** | 1.308 | 1.353 | 13,08 | 13,53 |
| | ***($\bar{x}$ dan $\bar{y}$)*** | | | **4,36** | **4,51** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ***a. Assurance* (Jaminan)** | | | | |
| 20 | Keterampilan karyawan dalam memasukkan data nasabah dengan benar | 462 | 462 | 4,62 | 4,62 |
| 21 | Karyawan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak bertingkah laku sopan dalam melayani nasabah | 441 | 453 | 4,41 | 4,53 |
| 22 | Kesabaran karyawan BPR Bank Pasar Kota Pontianak dalam melayani nasabah | 444 | 448 | 4,44 | 4,48 |
| | **Jumlah** | 1.347 | 1.363 | 13,47 | 13,63 |
| ***($\bar{x}$ dan $\bar{y}$)*** | | | | **4,49** | **4,54** |
| **= Rāta-rata $\bar{x}$ dan $\bar{y}$** | | | | **96,11** | **99,67** |
| **Rata-rata $\bar{\bar{x}}$ dan $\bar{\bar{y}}$)** | | | | **4,37** | **4,53** |

$\bar{\bar{x}}$ dan $\bar{\bar{y}}$ adalah nilai dari 100 orang responden

Berdasarkan Tabel 4.28 dapat diketahui rata-rata dari skor penilaian kinerja dari dimensi *tangible* (bukti fisik) sebesar 4,36 dan skor rata-rata dari penilaian kepentingan sebesar 4,62. Nilai tersebut kemudian digunakan sebagai titik koordinat untuk membuat diagram kartesius. Hasil pemetaan tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.1.

**Gambar 4.1**
**Diagram Kartesius dari Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)**
**Diagram Kartesius**



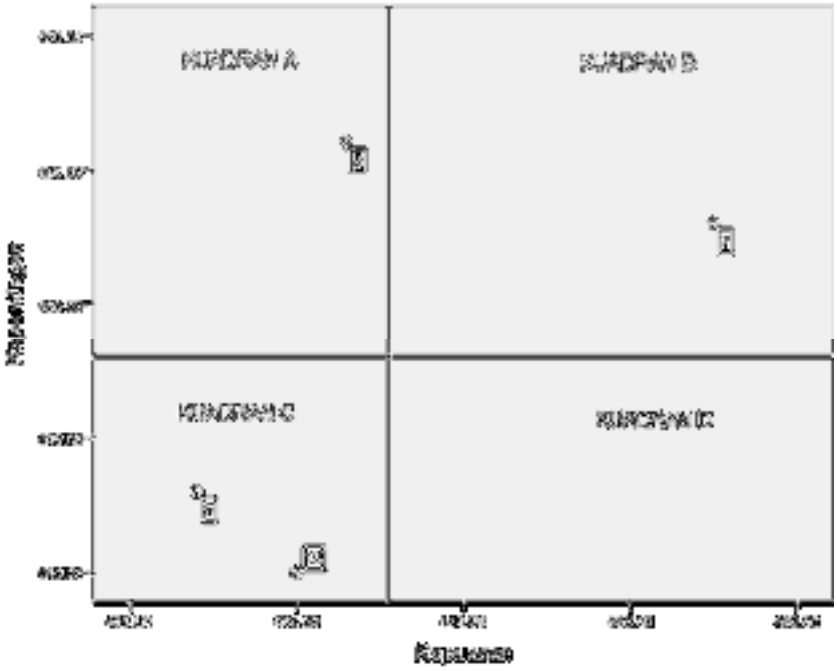
Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa pada Kuadran C memiliki faktor terbanyak yaitu :

1. Ketersediaan peralatan perbankan yang modern (2)
2. Penampilan dan kondisi fisik bangunan BPR. Bank Pasar Kota Pontianak (3)
3. Kenyamanan ruang atau gedung yang digunakan oleh BPR Bank Pasar Kota Pontianak (4)
4. Kebersihan ruang, gedung dan lingkungan sekitar BPR. Bank Pasar Kota Pontianak (5)

Hal ini berarti bahwa faktor-faktor tersebut dinilai kurang penting oleh nasabah dan tingkat pelayanannya cukup atau biasa-biasa saja. Pada Kuadran A ketersediaan lahan parkir yang aman dan nyaman (6) dinilai sangat penting oleh nasabah tetapi tingkat pelaksanaannya belum memuaskan sedangkan pada Kuadran B menunjukkan penampilan karyawan yang rapi (1) dinilai sudah sesuai dengan harapan nasabah sehingga nasabah merasa puas. pada dimensi *tangible* (bukti fisik) tidak terdapat faktor yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya.

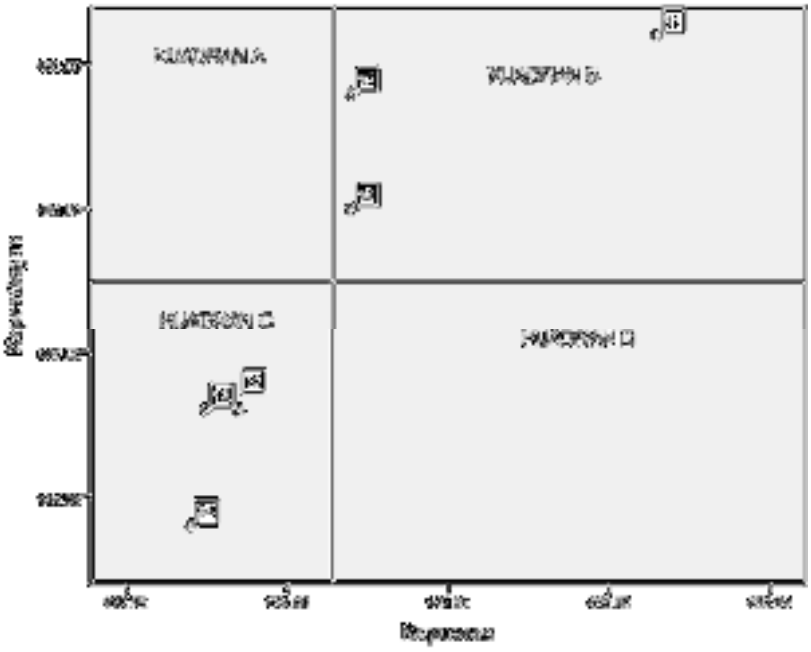
Pada dimensi *Emphaty* (Perhatian) dapat dilihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Gambar 4.2.

**Gambar 4.2**
**Diagram Kartesius dari Dimensi *Emphaty* (Perhatian)**
**Diagram Kartesius**



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa pada Kuadran C, memberikan perhatian secara individual kepada nasabah (9) dan kenyamanan jam operasional di BPR. Bank Pasar (10) dinilai kurang penting tetapi pelaksanaannya dinilai cukup atau biasa saja. Pada Kuadran A, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah (8) dinilai sangat penting tetapi tingkat pelaksanaannya belum memuaskan sedangkan pada Kuadran B, dalam memberikan pelayanan pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah dinilai sudah sesuai dengan harapan nasabah sehingga nasabah merasa puas. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada Dimensi *Reability* (Keandalan) dapat dilihat pada Gambar 4.3.

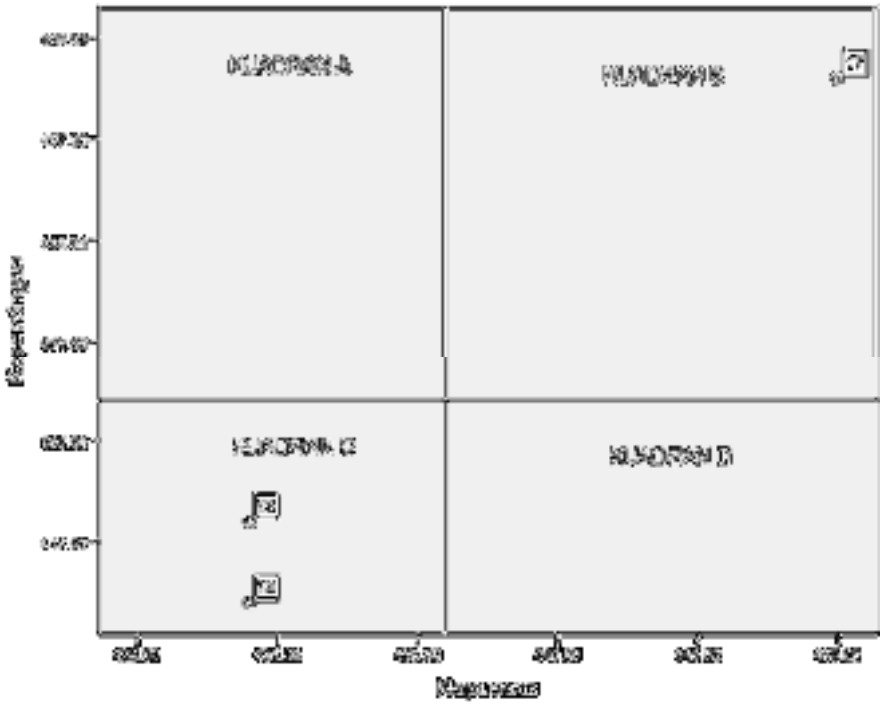
**Gambar 4.3**
**Diagram Kartesius dari Dimensi *Reability* (Keandalan)**
**Diagram Kartesius**



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa pada Kuadran C, proses pencairan dana pinjaman cepat (14), keakuratan penanganan administrasi BPR Bank Pasar Kota Pontianak (15) dan pembayaran cicilan dan bunga tidak memberatkan (16) dinilai kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya dinilai cukup atau biasa saja. Pada Kuadran B, persyaratan pengajuan kredit yang diberikan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak mudah dipenuhi (11), kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan BPR Bank Pasar Kota Pontianak (12) dan proses pengajuan kredit di BPR Bank Pasar Kota Pontianak tidak rumit (13) dinilai sudah sesuai dengan harapan nasabah sehingga membuat nasabah merasa puas. Adapun faktor-faktor yang

mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dapat dilihat pada Gambar 4.4.

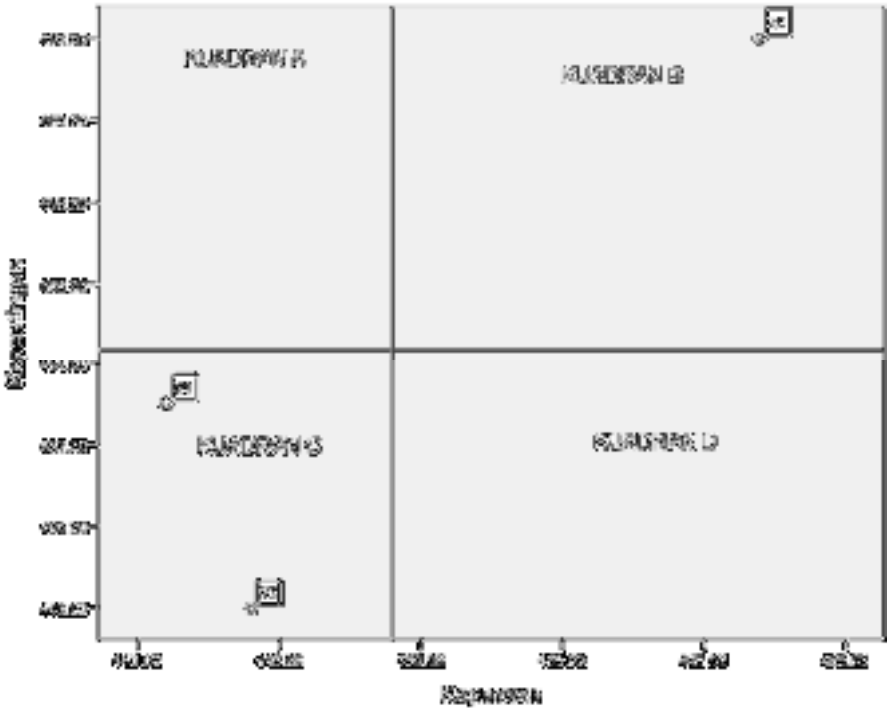
**Gambar 4.4**
**Diagram Kartesius dari Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)**
**Diagram Kartesius**



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa kecepatan karyawan dalam melayani transaksi nasabah (17) terdapat pada Kuadran B yang berarti bahwa hal ini sesuai dengan harapan nasabah dan nasbah merasa puas sedangkan kejelasan informasi yang diberikan karyawan BPR Bank Pasar (18) dan kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera (19) terdapat pada Kuadran C yang berarti bahwa faktor ini dinilai kurang penting tetapi pelaksaannya dinilai cukup atau biasa saja. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi

tingkat kepuasan nasabah pada Dimensi *Assurance* (Jaminan) dapat dilihat pada Gambar 4.5.

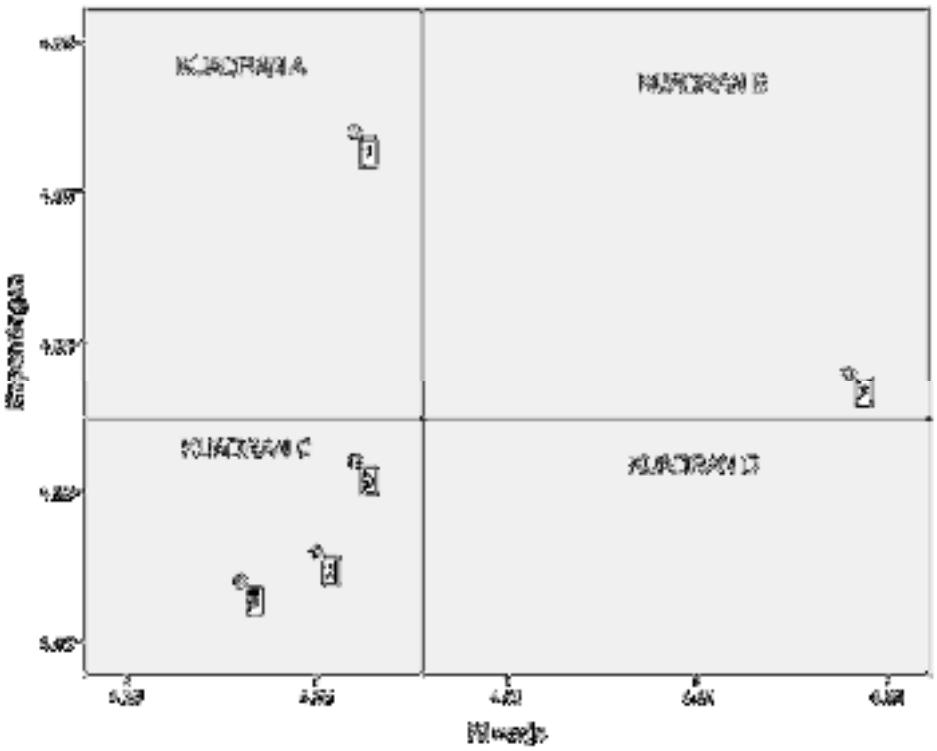
**Gambar 4.5**
**Diagram Kartesius dari Dimensi *Assurance* (Jaminan)**
**Diagram Kartesius**



Dari gambar di atas dapat dilihat pada Kuadran B bahwa ketrapilan karyawan dalam memasukkan data nasabah dengan benar (20) dinilai sudah sesuai dengan harapan nasabah dan nasabah merasa puas sedangkan pada Kuadran C dapat dilihat karyawan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak bertingkah laku sopan dalam melayani nasabah (21) dan kesabaran karywan BPR. Bank Pasar Kota Pontianak dalam melayanai nasabah (22) dinilai tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya dinilai cukup tau biasa saja.

dari Tabel 4.28 dapat diketahui nilai x dan y pada dimensi *tangible* (bukti fisik) x = 4,36 dan y =4,62, dimensi *emphaty* (perhatian) x = 4,35 dan y = 4,48, dimensi *reability* (keandalan) x = 4,33 dan y = 4,47, dimensi *responsiveness* ( daya tanggap) x = 4,36 dan y = 4,51, dimensi *assurance* (jaminan) x = 4,49 dan y = 4,54 sehingga memiliki nilai rata-rata $\bar{\bar{x}}$ = 4,37 dan $\bar{\bar{y}}$ = 4,53. Nilai tersebut kemudian digunakan sebagai titik koordinat untuk membuat diagram kartesius. Hasil pemetaan tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.6.

**Gambar 4.6**
**Diagram Kartesius Variabel Dimensi Kualitas Jasa**
**Diagram Kartesius**



Berdasarkan Gambar 4.6 dapat dilihat bahwa adanya selisih kesenjangan antara kepentingan dan kinerja yang rata-rata dapat

dilihat bahwa pada dimensi kepentingan ($\bar{y}$ = 99,67) lebih tinggi dibandingkan dengan dimensi kinerja ($\bar{x}$ = 96,11) yang artinya bahwa kinerja yang dirasakan oleh responden masih rendah pada PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak sehingga nilai $\bar{\bar{y}}$ = 4,53 dan $\bar{\bar{x}}$ = 4,37.

# BAB V
# KESIMPULAN DAN SARAN

## A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan didalam variable sebagai berikut :

1. *Tangible* (bukti fisik), masuk dalam kuadran A, artinya sangat penting tapi pihak PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak belum melaksanakan tugas sebagaimana mestinya sesuai dengan keinginan nasabah. Item-item yang belum memuaskan adalah ketersediaan peralatan perbankan yang modern, kebersihan ruang, gedung dan lingkungan sekitar BPR Bank Pasar Kota Pontianak serta ketersediaan lahan parkir yang aman dan nyaman.
2. *Emphaty* (kepedulian), masuk dalam kuadran C, artinya kuadran ini tidak menjadi perhatian nasabah sehingga meskipun pihak PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak melakukan yang standar atau melebihi standar, nasabah tidak terpengaruh. Item-item yang termasuk dalam kuadran ini adalah memberikan perhatian secara individual kepada nasabah.
3. *Reability* (keandalan), masuk dalam kuadran C, artinya kuadran ini tidak menjadi perhatian nasabah sehingga meskipun pihak PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak melakukan yang standar atau melebihi standar, nasabah tidak terpengaruh. Item-item yang termasuk dalam

kuadran ini adalah proses pengajuan kredit di BPR Bank Pasar Kota Pontianak tidak rumit, proses pencairan dan pinjaman cepat keakuratan penangan administrasi BPR Bank Pasar Kota Pontianak dan pembayaran cicilan dan bunga tidak memberatkan.

4. *Responsiveness* (daya tanggap), masuk dalam kuadran C, artinya kuadran ini tidak menjadi perhatian nasabah sehingga meskipun pihak PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak melakukan yang standar atau melebihi standar, nasabah tidak terpengaruh. Item-item yang termasuk dalam kuadran ini adalah kejelasan informasi yang diberikan karyawan BPR Bank Pasar dan kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera.
5. *Assurance* (jaminan),masuk dalam kuadran B, artinya kuadran ini menunjukkan sangat penting dan pihak PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak sudah melaksanakan tugas sesuai dengan keinginan nasabah. Item-item yang sudah memuaskan nasabah adalah keterampilan karyawan dalam memasukkan data nasabah dengan benar dan karyawan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak bertingkah laku sopan dalam melayani nasabah.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak, yaitu :

1. Hendaknya lebih memperhatikan ketersediaan peralatan perbankan yang modern.
2. Hendaknya lebih memperhatikan kebersihan ruang, gedung dan lingkungan disekitar BPR Bank Pasar Kota Pontianak.
3. Hendaknya lebih memperhatikan lahan parkir yang aman dan nyaman.
4. Hendaknya PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak lebih sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah.
5. Hendaknya lebih memperhatikan kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan BPR Bank Pasar Kota Pontianak.

# DAFTAR PUSTAKA

***www.bi.go.id*** (Diakses tanggal 20 Juli 2014)

Tri Hendro SP, S.E., M.B.A.,CFP & Conny Tjandra Rahardja, S.E.,M.M, **Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia**, (UPP STIM YKPN, 2014)

HuseinUmar, **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**, (RajawaliPers, 2013).

Ita Nurcholifah, **Manajemen Pemasaran**, (STAIN Pontianak Press, 2012)

Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra, **Service, Quality & Satisfaction,** (Penerbit ANDI, 2011)

Prof. J. Supranto, M.A.,APU, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar,** (Rineka Cipta, 2011)

Philip Khotler, Geri Amstrong; **Prinsip – Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1,** (PT. Gelora Aksara Pratama, 2006)

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998

Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Pontianak Nomor 13 Tahun 1996

Undang-Undang No.7 Tahun 1992

# KUISIONER PENELITIAN

## Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Debitur di PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak

**I. Identitas Responden**

a. Nama : .....

b. Jenis Kelamin : .....

c. Umur : .....

d. Pendidikan : .....

e. Pekerjaan : .....

f. Penghasilan : .....

g. Lama Menjadi Nasabah : .....

**II. *Customer Relationship Survey***

Pertanyaan pada bagian berikut berhubungan dengan keseluruhan *relationship* anda dengan BPR Bank Pasar Kota Pontianak. Silahkan jawab pertanyaan sesuai dengan pengalaman anda mengenai pelayanan yang diberikan. Mohon beri tanda (x) pada nomor yang disediakan sesuai dengan penilaian anda.

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Cukup Setuju (CS)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)
6. Sangat Penting (SP)
7. Penting (P)
8. Cukup Penting (CP)
9. Tidak Penting (TP)
10. Sangat Tidak Penting (STP)

| No. | Item Pertanyaan | Kepuasan | | | | | Kepentingan | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SS | S | CS | TS | STS | SP | P | CP | TP | STP |
| ***Tangible* (Bukti Fisik)** | | | | | | | | | | | |
| 1. | Penampilan karyawan yang rapi | | | | | | | | | | |
| 2. | Ketersediaan peralatan perbankan yang modern | | | | | | | | | | |
| 3. | Penampilan dan kondisi fisik bangunan BPR. Bank Pasar Kota Pontianak | | | | | | | | | | |
| 4. | Kenyamanan ruang atau gedung yang digunakan oleh BPR Bank Pasar Kota Pontianak | | | | | | | | | | |
| 5. | Kebersihan ruang, gedung dan lingkungan disekitar BPR Bank Pasar Kota Pontianak | | | | | | | | | | |
| 6. | Ketersediaan lahan parkir yang aman dan nyaman | | | | | | | | | | |

| No. | Item Pertanyaan | Kepuasan | | | | | Kepentingan | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SS | S | CS | TS | STS | SP | P | CP | TP | STP |
| ***Emphaty* (Perhatian)** | | | | | | | | | | | |
| 7 | Dalam memberi pelayanan pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah | | | | | | | | | | |
| 8 | Sungguh – sungguh mengutamakan kepentingan nasabah | | | | | | | | | | |
| 9 | Memberikan perhatian secara individual kepada nasabah | | | | | | | | | | |
| 10 | Kenyamanan jam operasional di BPR Bank Pasar | | | | | | | | | | |
| ***Reability* (Keandalan)** | | **SS** | **S** | **CS** | **TS** | **STS** | **SP** | **P** | **CP** | **TP** | **STP** |
| 11 | Persyaratan pengajuan kredit yang diberikan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak mudah dipenuhi | | | | | | | | | | |
| 12 | Kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan BPR Bank Pasar Kota Pontianak | | | | | | | | | | |
| 13 | Proses pengajuan kredit di BPR Bank Pasar Kota Pontianak tidak rumit | | | | | | | | | | |
| 14 | Proses Pencairan dana pinjaman cepat | | | | | | | | | | |
| 15 | Keakuratan penanganan administrasi BPR Bank Pasar Kota Pontianak | | | | | | | | | | |
| 16 | Pembayaran cicilan dan bunga tidak memberatkan | | | | | | | | | | |
| ***Responsiveness* ( Daya Tanggap)** | | **SS** | **S** | **CS** | **TS** | **STS** | **SP** | **P** | **CP** | **TP** | **STP** |
| 17 | Kecepatan karyawan dalam melayani transaksi nasabah | | | | | | | | | | |
| 18 | Kejelasan informasi yang diberikan karyawan BPR Bank Pasar | | | | | | | | | | |
| 19 | Kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera | | | | | | | | | | |
| ***Assurance* (Jaminan)** | | **SS** | **S** | **CS** | **TS** | **STS** | **SP** | **P** | **CP** | **TP** | **STP** |
| 20 | Keterampilan karyawan dalam memasukkan data nasabah dengan benar | | | | | | | | | | |
| 21 | Karyawan PD. BPR Bank Pasar Kota Pontianak bertingkah laku sopan dalam melayani nasabah | | | | | | | | | | |
| 22 | Kesabaran karyawan BPR Bank Pasar Kota Pontianak dalam melayani nasabah | | | | | | | | | | |

Terima kasih atas bantuan anda