

**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**

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

**Skripsi /Komprehensif**

**Pada Tanggal : 14 Oktober 2015**

**Majelis Penguji**

Pembimbing Utama

**Dr. Muiszudin, SE, M.Si**

Pembimbing Pembantu

**Dedi Hariyanto, SE, MM**  
NIDN. 1113117702

Penguji Utama

**Edi Suryadi, SE, MM**  
NIDN. 1110026301

Penguji Pembantu

**Samsuddin, SE, M.Si**  
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**

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

**Skripsi /Komprehensif**

**Pada Tanggal : 14 Oktober 2015**

**Majelis Penguji**

Pembimbing Utama

**Dr. Muiszudin, SE, M.Si**

Pembimbing Pembantu

**Dedi Hariyanto, SE, MM**  
NIDN. 1113117702

Penguji Utama

**Edi Suryadi, SE, MM**  
NIDN. 1110026301

Penguji Pembantu

**Samsuddin, SE, M.Si**  
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 Terhadap 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 mengukur 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 kenyamanan 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
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Jasa .....	23
B. Kualitas Jasa.....	31
C. Kepuasan Pelanggan .....	34
D. Lembaga Keuangan.....	38
<b>BAB III   GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
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
<b>BAB IV    ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Analisis dan Pembahasan .....	79
B. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Debitur Pada PD. Bank Pasar Kota Pontianak .....	83
C. <i>Importance – Performance Analisis</i> .....	106
<b>BAB V     KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
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 Perkreditan 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 mengenai 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 Ketersediaan 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 mengenai 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 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	110
4.2 Diagram Kartesius dari Dimensi <i>Emphaty</i> (Perhatian) .....	112
4.3 Diagram Kartesius dari Dimensi <i>Reability</i> (Keandalan) .....	113
4.4 Diagram Kartesius dari Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	114
4.5 Diagram Kartesius dari Dimensi <i>Assurance</i> (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 di daerah.

Kebijakan pengembangan BPR diarahkan pada penguatan kapasitas industri BPR agar mampu bersaing dengan pelaku bisnis lain di pasar 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. 0561-582227
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 Tangerang	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
<b>TOTAL</b>	<b>573</b>	<b>542</b>	<b>605</b>	<b>641</b>

*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 kredit 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**

<b>Kredit</b>	<b>Jumlah Kredit yang Disalurkan (Rp)</b>			
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>5.215.695.544</b>	<b>5.090.660.358</b>	<b>5.495.815.493</b>	<b>9.701.300.000</b>

*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**

<b>No.</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Saldo Akhir</b>
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 pengetahuan serta mempelajari 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.

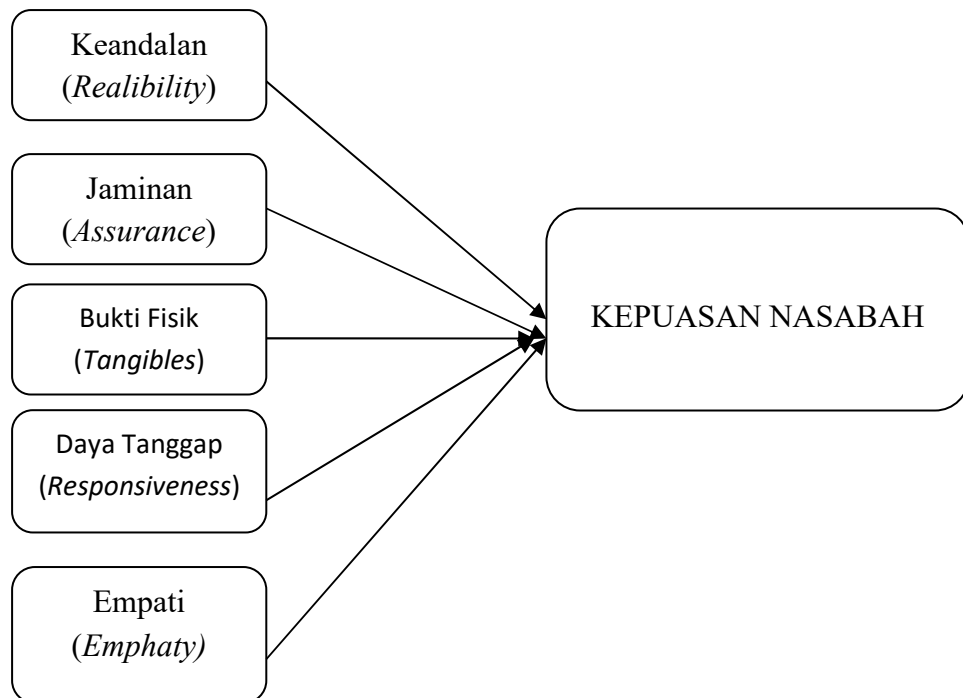
b. Dimensi Kualitas Jasa

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 kuisisioner.

### **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 memberikan 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 populasi 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 :

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

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

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

n = Jumlah responden

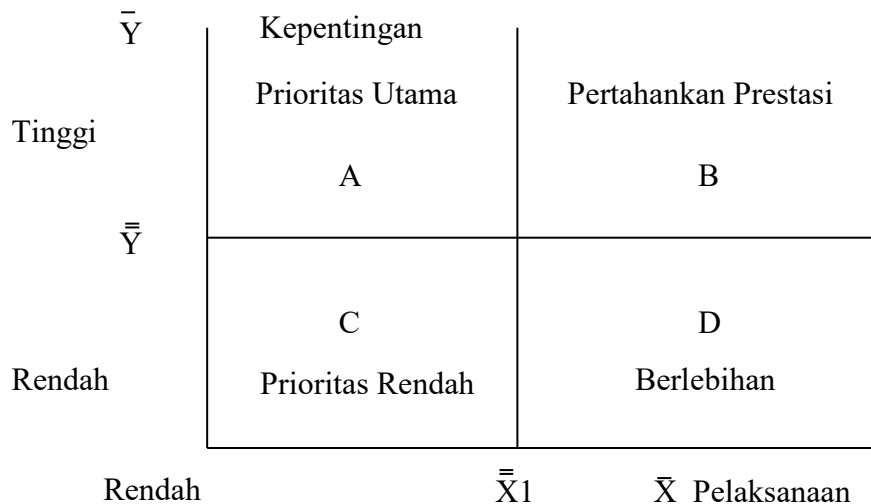
Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan nasabah seluruh faktor atau atribut dan  $\bar{Y}$  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 korelasi 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 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 penanganan 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



No.	Item Pertanyaan	Kepuasan					Kepentingan				
		SS	S	CS	TS	STS	SP	P	CP	TP	STP
<b>Emphaty (Perhatian)</b>											
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										
<b>Reability (Keandalan)</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>CP</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
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										
<b>Responsiveness ( Daya Tanggap)</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>CP</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
17	Kecepatan karyawan dalam melayani transaksi nasabah										
18	Kejelasan informasi yang diberikan karyawan BPR Bank Pasar										
19	Kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera										
<b>Assurance (Jaminan)</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>CP</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
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