

Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Bogor

Lady Octavia Limbong¹, Musa Hubeis² dan Muhammad Syamsun³

¹ Alumni PS MPI, SPs IPB; PT. Mars Indonesia

² Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Program Studi Industri Kecil Menengah, Sekolah Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor

³ Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi Manajemen, Institut Pertanian Bogor

ABSTRACT

The key of success of bank management is how the bank can win over the customer heart, and as a financial intermediary. The product, good and services must be given as customer desire and customer needs. Customer is the key success of a bank. Therefore, bank make certain strategies to satisfy primary customer, and increase quality of service by listening to the customer heart needs. This study held to describe customer satisfaction and quality of Bank Danamon, due to create progression and increasement in the service given by the bank. The aims of Bank Danamon's study are (1) to measure customer's satisfaction; (2) to identify many factors that bank needs to increase; (3) to analyze and identify the influence againts quality service and performance of the bank; and (4) to find the best service among branches of Bank Danamon in Bogor. Descriptive methods that used in this observation is held to do the exact measurement of certain phenomenon, by develop the concept, collecting facts from the existing variables; explaining the fenomenon between company performance and services of the customer's satisfaction. To supports the observations by using the random samples techniques, with range customer's who made transaction more than twice and minimum 15 years of age of customer. Another analyze of customer satisfaction is using regression of linear. Primary data collection used in this observation by interviewing and giving questionnaire. The data's used in this observation are primary and secondary data take from book's, website literature or journals related to the observation. The results of Danamon's customer in Bogor regarding 20 quality atributes results in customer expectations. Specified expectations for 20 atributes by the customer are (1) Service are given according to company promises and agreement, (2) the Bank employee able to finished the duty on time based on the agreement, (3) Proper respond to the customer complain, (4) Quick service given by the bank employee, (5) Rewards and reputation part of the Danamon services, (6) Bank location is easy to reach, (7) the Employee give suggestion and cares to the customer needs, (8) neat and clean performance of the bank employee, (9) A complete utility and equipment in banking hall, (10) Danamon is perform with brochurres to show the high quality product, (11) Friendly and helpfull employee, (12) Awareness of the employee for customer needs and will, (13) Quality product (14) Excellent service, (15) Service all the customer in the same manner, (16) Credibility of the employee, (17) Given the right and clear information, (18) Neat and performance employee, (19) Danamon have good facility, (20) Polite employee. Satisfactory analysis done by using the regression linear toward coefficient determination the Danamon in Bogor. From the data processing the result of the coefficient determination (R^2) 0.868 (adjusted R square) is means the fluctuation of customer satisfaction 86.8% causes by performance and service, and the rest (13.2%) causes by other factor.

Key words: financial intermediary, satisfy primary customer, quality of service

PENDAHULUAN

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan. Pengertian Bank menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, menyatakan bahwa 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. Ada juga pengertian bank yang dikemukakan para ahli. Abdurachman *dalam* Diana (2008) mengatakan bahwa Bank adalah suatu badan usaha yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai perusahaan-perusahaan, dan lain-lain.

Dalam era globalisasi yang sedang dihadapi Indonesia telah menyebabkan setiap perbankan

*) Korespondensi:
Jl. Paus 89, Rawamangun, Jakarta
e-mail: ldee2ndmail@yahoo.com

harus siap menghadapi persaingan sangat ketat untuk mendapatkan pangsa pasar yang besar. Kunci dari keberhasilan manajemen bank adalah bagaimana bank tersebut dapat merebut hati masyarakat, sehingga peranannya sebagai *financial intermediary* (perantara keuangan) berjalan dengan baik (Sinungan *dalam* Diana, 2008). Hal ini berarti produk, baik barang atau jasa yang dihasilkan harus sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Nasabah adalah kunci bagi kesuksesan perbankan. Peran yang demikian penting telah membuat perusahaan berupaya untuk menariknya, sehingga menjadi pembeli produknya. Untuk sampai tujuan itu, bank kemudian menyusun strategi bagi nasabah secara spesial. Dalam hal ini mutu pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan bank dalam mendengarkan suara nasabah. Artinya kemampuan dan kepekaan bank dalam menangkap apa yang menjadi harapan nasabah adalah sangat menentukan baik dan buruknya pelayanan yang diberikan.

Definisi mutu jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (Lovelock, 1998), mutu jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut ditunjukkan bagi pemenuhan keinginan pelanggan.

Definisi jasa dapat disimpulkan sebagai suatu pemberian kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain (Rangkuti, 2005). Bank menawarkan jasa pelayanan terhadap nasabah merupakan hal yang sangat penting untuk memenangkan persaingan antar perbankan. Menurut Macaulay and Sarah Cook *dalam* Diana (2008), pelayanan yang memuaskan terdiri dari tiga komponen berikut:

1. Mutu produk dan layanan yang dihasilkan.
2. Cara anda memberikan layanan tersebut.
3. Hubungan antara pribadi yang terbentuk melalui layanan tersebut.

Menurut Garvin dan Davis, diacu *dalam* Tjiptono (2004), Mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Mutu jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof yang diacu *dalam* Tjiptono (2004), mutu jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Mutu total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama Gronroos yang diacu *dalam* Tjiptono (2004), yaitu *Technical Quality*, *Funtcional Quality* dan *Corporate Image*.

Mutu layanan digambarkan sebagai suatu bentuk sikap (*attitude*) yang berhubungan, namun tidak persis sama dengan kepuasan, yang

diperoleh dengan membandingkan harapan dengan kinerja yang dirasakan. Terdapat delapan dimensi mutu yang dikemukakan oleh Garvin, diacu *dalam* Nasution (2004), yaitu:

1. Kinerja
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan
3. Keandalan
4. Kesesuaian dengan spesifikasi
5. Daya tahan
6. *Serviceability*
7. Estetika
8. Mutu yang dipersepsikan

Seiring dengan persaingan dalam dunia perbankan dan meningkatnya permintaan nasabah, telah menyebabkan pelanggan lebih leluasa dalam menentukan pilihannya terhadap jasa pelayanan yang dibutuhkan. Setiap bank harus siap dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat untuk mendapatkan pangsa pasar yang baik dan besar. Hal ini berarti produk dan jasa yang dihasilkan harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

Salah satu lembaga keuangan terbesar di Indonesia adalah PT. Bank Danamon Tbk, yang bergerak di bidang keuangan dan jasa pelayanan. Sesuai dengan visi dan misinya, Danamon terpusat pada nasabah yang melayani semua segmen dengan menawarkan nilai unik untuk masing-masing segmen berdasarkan keunggulan penjualan dan pelayanan, serta didukung oleh teknologi. Danamon memfokuskan untuk berusaha agar mencapai kepuasan dan kesetiaan nasabah dengan memberikan nilai lebih daripada lembaga keuangan lainnya. Danamon memberikan pelayanan untuk menerapkan program kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) sebagai salah satu upaya mempertahankan nasabah. Tujuan dari program kepuasan nasabah adalah memberikan pelayanan yang baik, sehingga nasabah diharapkan puas, atau akan loyal kepada Danamon. Bank Danamon wilayah Bogor mempunyai 4 cabang, yaitu Bank Danamon cabang Juanda, Bank Danamon cabang Warung Jambu, Bank Danamon cabang Tajur dan Bank Danamon cabang Dewi Sartika.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kepuasan dan mutu layanan nasabah di Danamon, sehingga dapat terciptanya perbaikan maupun peningkatan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, tujuan kajian pada PT. Bank Danamon, Tbk adalah (1) Mengetahui penilaian nasabah terhadap mutu pelayanan PT. Bank Danamon wilayah Bogor; (2) Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperbaiki dan dipertahankan oleh Danamon; (3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh mutu pelayanan dan kinerja bank terhadap kepuasan pelanggan; (4) Mengkaji Bank Danamon cabang Bogor yang memiliki mutu pelayanan terbaik.

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan metode deskriptif dan analitik yang berfungsi untuk menggambarkan fenomena yang terjadi, menerangkan hubungan, menguji hipotesis, membuat prediksi, serta mendapatkan makna dan implikasi dari masalah yang ingin dipecahkan, yaitu fenomena antara jasa pelayanan dan kinerja perusahaan terhadap kepuasan nasabah.

Pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah (1) uji validitas, yang digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian disini menggunakan rumus korelasi produk moment Pearson (Arikunto dalam Diana, 2008); (2) uji reliabilitas, untuk menguji kesamaan data pada waktu yang berbeda. Reliabilitas diukur dari koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan kedua. Bila koefisien korelasi positif dan nyata, maka instrumen tersebut sudah dinyatakan reliabel. Dalam hal ini digunakan *Cronbach Alpha*, dengan ketentuan bila $> 0,6$, maka instrumen dikatakan reliabel; (3) Regresi Linear Berganda yang terdiri dari lima peubah bebas (*independent variable*) dan satu peubah terikat (*dependent variable*), yaitu (1) Peubah bebas (X) yang terdiri dari X_1 (pelayanan) dan X_2 (kinerja), serta (2) Peubah terikat adalah kepuasan nasabah (Y).

Peubah-peubah tersebut dianalisis dengan teknik regresi linear berganda berikut:

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$$

Untuk mengetahui apakah seluruh peubah bebas, yaitu mutu jasa pelayanan dan kinerja perusahaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap peubah kepuasan nasabah, dilakukan tahapan kerja berikut:

1. Menentukan kriteria pengujian hipotesis
 $H_0: b_{ij} = 0$, artinya tidak ada pengaruh positif dan nyata dari mutu pelayanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y).
 $H_a: b_{ij} \neq 0$, artinya ada pengaruh positif dan nyata dari mutu pelayanan (X_1) atau kinerja (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y).
2. Menentukan taraf nyata (α), yaitu 0,05.
3. Kriteria Pengujian dengan Uji F, yaitu :
 H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan demikian peubah mutu jasa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
 H_0 diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka peubah mutu jasa pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Bank Danamon Indonesia Tbk (Bank Danamon) didirikan pada tahun 1956 dengan nama PT Bank Kopra Indonesia. Pada tahun 1976, namanya menjadi Bank Danamon Indonesia hingga kini, yang menjadi bank devisa

swasta pertama di Indonesia tahun 1976 dan Perseroan Terbuka pada tahun 1989.

Pada tahun 1997, sebagai akibat krisis moneter Asia, Bank Danamon mengalami kesulitan likuiditas dan diambil alih oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) sebagai *Bank Take Over* (BTO). Pada tahun 1999, Pemerintah Indonesia melalui BPPN merekapitalisasi Bank Danamon dengan obligasi pemerintah senilai Rp 32 triliun. Saat itu juga, sebuah bank BTO dilebur ke Perseroan sebagai bagian dari program pembenahan BPPN.

Pada tahun 2000, delapan bank BTO lainnya dilebur ke dalam Bank Danamon. Namun sebagai *surviving entity*, Bank Danamon bangkit menjadi salah satu pilar perbankan nasional. Dalam kurun waktu tiga tahun berikutnya, Bank Danamon melakukan restrukturisasi luas mencakup manajemen, manusia, organisasi, sistem, nilai perilaku dan identitas perusahaan. Upaya ini berhasil meletakkan fondasi maupun prasarana baru bagi Perseroan guna meraih pertumbuhan berdasarkan transparansi, tanggungjawab, integritas dan profesionalisme (TRIP).

Asia Financial Indonesia Pte. Ltd. (AFI) saat ini memiliki saham Danamon 66%. Pemegang saham AFI adalah Temasek Holdings (Pte) Ltd. dan *Deutsche Bank AG*. Temasek Holdings merupakan perusahaan induk investasi Singapura, dimana banyak anak perusahaannya menjadi perusahaan terkemuka di Singapura seperti *Development Bank of Singapore* (DBS) Bank, salah satu kelompok perusahaan layanan keuangan terbesar di Asia dan perusahaan penerbangan *Singapore Airlines*. Sedangkan saham Bank Danamon lainnya sebanyak 10% dimiliki oleh Republik Indonesia (Menteri Keuangan) dan sisanya (24%) dimiliki oleh publik.

Bank Danamon Bogor Cabang Juanda terletak di Jalan Ir. H Juanda No.46, Bogor, Jawa Barat. Jumlah karyawan yang dimiliki Bank Danamon Juanda terdiri dari 28 orang untuk bagian Operasional dan Bisnis, yaitu *Branch Service Manager* (1 orang), *Head Customer Service* (1 orang), *Head Teller* (1 orang), *Head Sundries* (1 orang), *Teller* (5 orang), *Customer Service* (3 orang), *Sundries* (3 orang), Bagian Umum (4 orang), *Personal Banking Manager* (1 orang), *Relationship Manager* (1 orang) dan *Personal Banking Officer* (7 orang). Bank Danamon Bogor-Juanda Bogor dapat dilihat pada Gambar 3. Nasabah yang melakukan transaksi di cabang ini biasanya tinggal ataupun bekerja di perusahaan yang dekat dengan cabang Juanda. Pada Cabang Juanda dapat dilihat struktur organisasinya lebih kompleks, karena cabang Juanda terletak di daerah perkantoran dan pusat perbelanjaan.

1. Cabang Bogor-Tajur

Bank Danamon Cabang Tajur ini terletak di Jalan Raya Tajur No.49 B, Bogor, Jawa Barat. Jumlah karyawan yang dimiliki Bank Danamon Tajur terdiri dari 10 orang untuk

bagian Operasional dan Bisnis, yaitu *Branch Service Manager* (1 orang), *Teller* (2 orang), *Customer Service* (2 orang), *Personal Banking Manager* (1 orang) dan *Personal Banking Officer* (\pm 4 orang). Nasabah yang melakukan transaksi di cabang Tajur biasanya karyawan Danamon itu sendiri yang bekerja ataupun sedang belajar di Kampus Danamon Ciawi, karyawan ADIRA dan nasabah yang bertempat tinggal dekat dengan cabang Tajur ini.

2. Cabang Bogor-Warung Jambu

Bank Danamon Cabang Warung Jambu ini terletak di Ruko Warung Jambu Jalan Raya Pajajaran, Bogor, Jawa Barat. Jumlah karyawan yang dimiliki Bank Danamon Warung Jambu terdiri dari 11 orang untuk bagian Operasional dan Bisnis, yaitu *Branch Service Manager* (1 orang), *Head Teller* (1 orang), *Teller* (2 orang), *Customer Service* (2 orang), *Personal Banking Manager* (1 orang) dan *Personal Banking Officer* (4 orang). Nasabah yang melakukan transaksi di cabang ini meliputi masyarakat Bogor yang bertempat tinggal dan bekerja di Cibinong, sekitar Danamon Warung Jambu sampai yang bertempat tinggal di daerah Leuwiliang. Cabang Warung Jambu memiliki struktur organisasi yang sedikit lebih kompleks dibandingkan Cabang Dewi Sartika dan Tajur, karena cabang ini terletak di daerah pasar-pasar dan pusat perbelanjaan, sehingga transaksi lebih banyak pada bagian *Teller*.

3. Cabang Bogor-Dewi Sartika

Bank Danamon Cabang Dewi Sartika ini terletak di Jalan Dewi Sartika No.24C, Bogor, Jawa Barat. Jumlah karyawan yang dimiliki Bank Danamon Dewi Sartika terdiri dari 11 orang untuk bagian Operasional dan Bisnis, yaitu *Branch Service Manager* (1 orang), *Teller* (2 orang), *Customer Service* (1 orang), *Personal Banking Manager* (1 orang) dan *Personal Banking Officer* (6 orang). Nasabah yang melakukan transaksi di Dewi Sartika biasanya masyarakat Bogor yang tinggal di daerah sekitarnya dan penjual-penjual yang bekerja di wilayah Pasar Anyar.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan kepada 20 responden dari nasabah Bank Danamon, Uji validitas dilakukan untuk menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total. Hasil pengujian untuk masing-masing hasil pengukuran tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap seluruh pernyataan lebih besar dari r tabel pada selang kepercayaan 95%, yaitu 0,361. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan adalah nyata dan dapat dinyatakan valid, serta responden dapat mengerti maksud dari setiap pertanyaan dalam kuesioner.

Uji reliabilitas dilakukan kepada 30 responden, yaitu nasabah Bank Danamon di wilayah Bogor. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* untuk tingkat kinerja diperoleh hasil 0,9049 dan untuk tingkat kepuasan diperoleh hasil 0,9006, serta tingkat harapan diperoleh 0,9901. Ketiga nilai tersebut lebih besar dari mulai *Alpha Cronbach* teori (0,6), maka kuesioner dapat diandalkan dan mampu memberikan hasil pengukuran konsisten, apabila kuesioner digunakan secara berulang dan dalam waktu berlainan.

Karakteristik Bank Danamon Wilayah Bogor

Struktur organisasi Bank Danamon khususnya di wilayah Bogor memiliki karakteristik masing-masing untuk tiap cabangnya (Tabel 1). Dari Tabel 1 terlihat bahwa cabang Danamon Juanda sesuai dengan struktur organisasi wilayah, yaitu (1) Untuk cabang Juanda dan wilayah untuk proses operasional dan dalam pengambilan keputusan harus melalui setiap tingkatannya; (2) Untuk cabang Dewi Sartika dan Tajur memiliki struktur organisasi yang sama, dapat dilihat bahwa dengan semakin kecilnya suatu organisasi maka semakin cepat dalam pengambilan keputusan, sehingga pelayanan bisa dilakukan secara cepat dan tepat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah; (3) Untuk cabang Warung Jambu memiliki struktur sedikit berbeda dengan Dewi Sartika dan Tajur, yaitu cabang ini memiliki *Head Teller*, karena memang dilihat dari situasi dan kondisi di cabang tersebut nasabah mayoritas melakukan transaksi di bagian *Teller*.

Tabel 1. Karakteristik struktur organisasi Bank Danamon Wilayah Bogor

No.	Cabang Danamon	Posisi Jabatan							Keamanan
		BSM	Head CS	CS	Head Teller	Teller	Back office	Bagian Umum	
1.	Wilayah	√	√	√	√	√	√	√	√
2.	Juanda	√	√	√	√	√	√	√	√
3.	Dewi Sartika	√		√		√			√
4.	Warung Jambu	√		√	√	√			√
5.	Tajur	√		√		√			√

Karakteristik Responden

Penyebaran kuesioner pada penelitian ini dilakukan terhadap 400 orang nasabah Bank Danamon wilayah Bogor yang tersebar di cabang (1) Juanda, (2) Dewi Sartika, (3) Warung Jambu, dan (4) Tajur dengan karakteristik berikut:

1. Jenis Kelamin

Dari jumlah responden 400 orang paling banyak adalah berjenis kelamin wanita (265 orang atau 66,25%) dan sisanya pria (135 orang atau 33,75%). Nasabah berjenis kelamin wanita mayoritas menyukai menabung dan lebih dipercayai dalam keuangan.

2. Usia

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, usia responden 30-39 tahun adalah yang paling banyak ditemui (36,25%) dan paling sedikit adalah responden di bawah 20 tahun 9,5% karena belum bekerja atau masih berstatus pelajar.

3. Pendidikan

Jumlah responden terbesar adalah berpendidikan terakhir Perguruan Tinggi (40,75%) dan berpendidikan SMU (38,5%). Sisanya adalah berpendidikan SMP (13,75%) dan pendidikan SD (7%).

4. Pekerjaan

Responden paling banyak berprofesi sebagai wirausahawan (36,5%) dan yang terkecil adalah lain-lain, yaitu belum bekerja (8,5%).

5. Penghasilan

Penghasilan per bulan ini merupakan perkiraan besarnya transaksi yang dilakukan oleh nasabah tiap bulannya. Dalam hal ini, yang menempati jumlah terbesar adalah responden berpenghasilan Rp 1 juta-3 juta, karena umumnya bekerja di perusahaan swasta ataupun sebagai pedagang kecil. Sedangkan jumlah terkecil (17,25%) responden memiliki penghasilan di bawah Rp 1 juta, karena belum mempunyai penghasilan sendiri.

6. Frekuensi Kunjungan/Bulan

Responden yang paling banyak adalah responden yang melakukan kunjungan ke Bank Danamon 5-10 kali dalam sebulan (60,25%). Nasabah tersebut adalah nasabah perusahaan yang sering melakukan transaksi sama di setiap bulannya.

Analisis Atribut Mutu Pelayanan

Hasil wawancara terhadap nasabah Bank Danamon di wilayah Bogor mengenai 20 atribut mutu yang menghasilkan spesifikasi harapan nasabah. Spesifikasi harapan nasabah untuk 20 atribut mutu perusahaan adalah:

1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang disepakati dan dijanjikan.
2. Pegawai bank dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sesuai dengan yang disepakati dan dijanjikan.

3. Keluhan yang disampaikan nasabah ditanggapi dengan baik.
4. Pegawai bank memberikan pelayanan seketika pada waktu diminta nasabah.
5. Prestasi, reputasi merupakan bagian dari pelayanan Danamon.
6. Lokasi Bank Danamon mudah dijangkau atau ditemukan.
7. Petugas bank memberikan perhatian dan saran kepada nasabah.
8. Penampilan petugas bank bersih dan rapih.
9. Kelengkapan peralatan dan perlengkapan di *banking hall*.
10. Danamon dilengkapi dengan alat-alat dan penyajian produk brosur bermutu.
11. Keramahan dan kesopanan pegawai bank.
12. Kepekaan karyawan terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah.
13. Mutu produk.
14. Pelayanan yang cepat dan tepat
15. Pemberian pelayanan terhadap semua nasabah tanpa pilih-pilih.
16. Kejujuran pegawai bank.
17. Pemberian informasi yang benar dan jelas.
18. Kebersihan dan kerapihan pegawai bank.
19. Kepercayaan dan sikap petugas bank menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah.
20. Danamon memiliki fasilitas nyaman dan memadai.

Dari 20 atribut di atas berbasis lima dimensi mutu didapatkan hal berikut:

1. **Reliability** adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji. Pernyataan yang mewakili *reliability* adalah menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, lokasi Danamon yang mudah dijangkau atau ditemukan dan pelayanan yang cepat dan tepat.
2. **Responsiveness** adalah kemauan membantu pelanggan, tanggap dalam memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan administrasi dan penanganan keluhan pelanggan. Pernyataan yang mewakili adalah pelayanan seketika pada waktu diminta nasabah, saran dan perhatian petugas bank terhadap nasabah, kepekaan petugas terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah, pemberian pelayanan tanpa pilih-pilih, serta pemberian informasi yang benar dan jelas.
3. **Assurance** adalah jaminan bahwa karyawan mempunyai pengetahuan tentang produk secara tepat, mempunyai perhatian, kesopanan, prestasi kerja dan keramah-tamahan. Pernyataan yang mewakili adalah prestasi Danamon, alat penyajian produk yang lengkap, mutu produk, kejujuran pegawai bank, dan kelengkapan peralatan.
4. **Tangible** adalah penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi. Terdapat 4 pernyataan yang mewakili, yaitu pelayanan yang sesuai dengan dijanjikan, sikap pegawai yang meyakinkan, fasilitas yang nyaman dan

memadai, serta kebersihan dan kerapihan pegawai bank.

5. **Emphaty** adalah syarat untuk peduli dan memberi perhatian pribadi kepada nasabah. Pernyataan yang mewakili, yaitu keluhan nasabah ditanggapi dengan baik, penampilan petugas bank yang bersih dan rapih dan keramahan dan kesopanan pegawai bank.

Analisis Kepuasan Pelanggan

Setelah menggunakan produk atau jasa Bank Danamon Bogor, nasabah memperoleh pengalaman mengenai pelayanan jasa yang diberikan Bank Danamon Bogor. Dari pengalaman yang diperoleh, nasabah menilai pelayanan jasa tersebut memberikan suatu kepuasan atau ketidakpuasan. Proses analisis kepuasan dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Nasabah yang memutuskan untuk bergabung bersama Danamon memiliki harapan mengenai bagaimana kinerja dan mutu pelayanan jasa yang akan diterima dalam rangka pemenuhan kebutuhan nasabah itu sendiri. Harapan nasabah mengenai kinerja dan mutu pelayanan yang diinginkan dari Danamon tampak pada dimensi yang dianggap penting.

1. Bank Danamon Juanda Bogor

Dimensi *tangibles* memiliki nilai rataan tertinggi (4,19) dibandingkan dimensi lainnya, artinya tingkat kepentingan yang paling tinggi terdapat pada dimensi *tangible*, dikarenakan pelanggan menganggap atribut kebersihan dan kerapihan pegawai bank adalah penting.

Dimensi yang paling rendah adalah dimensi *reliability* (3,83), artinya tingkat kepentingan paling rendah terdapat pada dimensi *reliability*, karena nasabah merasa atribut tersebut dapat disesuaikan dengan apa yang dikeluarkan, atau merasa atribut tersebut tidak akan terlalu mempengaruhi berlangsungnya pelayanan jasa. Dalam dimensi *tangible*, atribut mutu jasa yang memiliki nilai rataan tertinggi (4,19) adalah kebersihan dan kerapihan pegawai bank, sedangkan atribut mutu jasa yang memiliki nilai terendah (4,05) adalah fasilitas yang nyaman dan memadai. Kebersihan dan kerapihan pegawai bank dianggap penting, karena dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap pegawai bank tersebut.

Atribut mutu jasa yang memiliki nilai rataan tertinggi dalam dimensi *reliability* (3,93) adalah pelayanan yang cepat dan tepat. Sedangkan atribut mutu jasa yang memiliki rataan terendah (3,83) adalah lokasi Juanda yang mudah dijangkau atau ditemukan. Pelayanan yang cepat dan tepat dianggap paling penting karena nasabah Danamon Juanda mayoritas adalah pengusaha dan pegawai swasta ataupun negeri yang bekerja di sekitar wilayah Danamon Juanda, sehingga

membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Atribut mutu jasa yang memiliki nilai rataan tertinggi dalam dimensi *responsiveness* (4,14) adalah memberikan perhatian dan saran. Sedangkan atribut mutu jasa yang memiliki rataan terendah (3,88) adalah pemberian informasi yang benar dan jelas. Pemberian perhatian dan saran pada waktu diminta nasabah sangat penting, karena nasabah ingin diperhatikan oleh petugas bank pada saat nasabah membutuhkan bantuan.

Dalam dimensi *assurance*, atribut mutu jasa yang memiliki nilai rataan tertinggi (4,02) adalah mutu produk. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rataan terendah (3,96) adalah kelengkapan perlengkapan dan peralatan di *banking hall*. Atribut mutu produk dianggap penting, karena nasabah cabang Juanda dilatarbelakangi oleh pendidikan yang cukup, sehingga mutu produk sangat berperan penting.

Atribut mutu jasa yang memiliki nilai rataan tertinggi dalam dimensi *emphaty* (4,02) adalah penampilan petugas bank bersih dan rapih. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rataan terendah (3,97) adalah keluhan ditanggapi dengan baik.

2. Bank Danamon Dewi Sartika Bogor

Dimensi *responsiveness* memiliki nilai rataan tertinggi (4,27) dibandingkan dimensi lainnya, artinya tingkat kepentingan paling tinggi terdapat pada dimensi *responsiveness*, dikarenakan pelanggan menganggap atribut pemberian pelayanan seketika waktu diminta nasabah adalah penting.

Dimensi yang paling rendah adalah dimensi *reliability* (4), artinya tingkat kepentingan paling rendah terdapat pada dimensi *reliability*, dikarenakan nasabah merasa atribut tersebut dapat disesuaikan dengan apa yang dikeluarkan, atau merasa atribut tersebut tidak akan terlalu mempengaruhi berlangsungnya pelayanan jasa. Dalam dimensi *tangible*, atribut mutu jasa yang memiliki nilai rataan tertinggi (4,23) adalah kebersihan dan kerapihan pegawai bank, sedangkan atribut mutu jasa yang memiliki nilai terendah (4,05) adalah fasilitas yang nyaman dan memadai. Kebersihan dan kerapihan pegawai bank dianggap penting, karena dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap pegawai bank tersebut.

Atribut mutu jasa yang memiliki nilai rataan tertinggi dalam dimensi *reliability* (4,08) adalah pelayanan yang cepat dan tepat. Sedangkan atribut mutu jasa yang memiliki rataan terendah (4) adalah lokasi Dewi Sartika yang mudah dijangkau atau ditemukan. Pelayanan yang cepat dan tepat dianggap paling penting, karena nasabah Danamon Juanda mayoritas adalah pengusaha dan pegawai swasta ataupun negeri yang bekerja

di sekitar wilayah Danamon Dewi Sartika, sehingga membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Atribut mutu jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dalam dimensi *responsiveness* (4,27) adalah pemberian pelayanan seketika. Sedangkan atribut mutu jasa yang memiliki rata-rata terendah (4,01) adalah pemberian informasi yang benar dan jelas. Pemberian pelayanan seketika pada waktu diminta nasabah sangat penting, karena nasabah ingin diperhatikan oleh petugas bank pada saat nasabah membutuhkan bantuan.

Dalam dimensi *assurance*, atribut mutu jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi (4,21) adalah kejujuran pegawai bank. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rata-rata terendah (4,18) adalah kelengkapan perlengkapan dan peralatan di *banking hall*. Atribut mutu produk dianggap penting, karena nasabah tidak ingin adanya penipuan.

Atribut mutu jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dalam dimensi *emphaty* (4,22) adalah keluhan ditanggapi dengan baik. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rata-rata terendah (4,19) adalah kesopanan dan keramahan pegawai bank.

3. Bank Danamon Warung Jambu Bogor

Dimensi *responsiveness* memiliki nilai rata-rata tertinggi (4,22) dibandingkan dimensi lainnya, artinya tingkat kepentingan yang paling tinggi terdapat pada dimensi *responsiveness*, dikarenakan pelanggan menganggap atribut pelayanan cepat dan tepat.

Dimensi yang paling rendah adalah dimensi *emphaty* (3,7) adalah tingkat kepentingan paling rendah, dikarenakan nasabah merasa atribut tersebut dapat disesuaikan dengan apa yang dikeluarkan, atau merasa atribut tersebut tidak akan terlalu mempengaruhi berlangsungnya pelayanan jasa. Dalam dimensi *tangible*, atribut mutu jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi (4,22) adalah kebersihan dan kerapihan pegawai bank, sedangkan atribut mutu jasa yang memiliki nilai terendah (4,02) adalah fasilitas yang nyaman dan memadai. Kebersihan dan kerapihan pegawai bank dianggap penting, karena dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap pegawai bank tersebut.

Atribut mutu jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dalam dimensi *reliability* (3,93) adalah menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan dan disepakati. Sedangkan atribut mutu jasa yang memiliki rata-rata terendah (3,76) adalah lokasi yang mudah dijangkau atau ditemukan. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dianggap paling penting, karena nasabah Danamon Warung Jambu mayoritas adalah wiraswasta, sehingga membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Atribut mutu jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dalam dimensi *responsiveness* (4,22) adalah memberikan pelayanan seketika pada waktu diminta nasabah. Sedangkan atribut mutu jasa yang memiliki rata-rata terendah (3,92) adalah pemberian informasi yang benar dan jelas. Pemberian pelayanan seketika pada waktu diminta nasabah sangat penting, karena nasabah sangat menginginkan karyawan yang peka dan tanggap pada saat nasabah membutuhkan bantuan.

Dalam dimensi *assurance*, atribut mutu jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi (3,8) adalah prestasi, reputasi dan hasil yang baik dari pelayanan Danamon. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rata-rata terendah (3,68) adalah kelengkapan perlengkapan dan peralatan di *banking hall*. Atribut prestasi, reputasi dianggap penting karena dengan adanya pengakuan dan penghargaan terhadap prestasi Danamon, maka kepercayaan nasabah akan semakin besar terhadap Danamon.

Atribut mutu jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dalam dimensi *emphaty* (3,86) adalah penampilan petugas bank bersih dan rapih. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rata-rata terendah (3,7) adalah keluhan ditanggapi dengan baik.

4. Bank Danamon Tajur Bogor

Dimensi *tangible* memiliki nilai rata-rata tertinggi (3,88) dibandingkan dimensi lainnya, artinya tingkat kepentingan yang paling tinggi terdapat pada dimensi *tangibles*, dikarenakan pelanggan menganggap atribut kebersihan dan kerapihan pegawai sangatlah penting.

Dimensi yang paling rendah, yaitu dimensi *assurance* (3,47), artinya tingkat kepentingan paling rendah terdapat pada dimensi *assurance*, dikarenakan nasabah merasa atribut tersebut dapat disesuaikan dengan apa yang dikeluarkan, atau merasa atribut tersebut tidak akan terlalu mempengaruhi berlangsungnya pelayanan jasa. Dalam dimensi *tangible*, atribut mutu jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi (3,88) adalah kebersihan dan kerapihan pegawai bank, sedangkan atribut mutu jasa yang memiliki nilai terendah (3,76) adalah fasilitas yang nyaman dan memadai. Kebersihan dan kerapihan pegawai bank dianggap penting, karena dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap pegawai bank tersebut.

Atribut mutu jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dalam dimensi *reliability* (3,56) adalah menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan dan disepakati. Sedangkan atribut mutu jasa yang memiliki rata-rata terendah (3,48) adalah lokasi yang mudah dijangkau atau ditemukan. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dianggap paling penting, karena nasabah Danamon Tajur

mayoritas adalah karyawan pegawai swasta, sehingga membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat akibat waktu yang sangat terbatas.

Atribut mutu jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dalam dimensi *responsiveness* (3,82) adalah memberikan pelayanan seketika pada waktu diminta nasabah. Sedangkan atribut mutu jasa yang memiliki rata-rata terendah (3,59) adalah kepekaan karyawan terhadap keinginan nasabah. Pemberian pelayanan seketika pada waktu diminta nasabah sangat penting, karena nasabah sangat menginginkan karyawan yang peka dan tanggap pada saat nasabah membutuhkan bantuan.

Dalam dimensi *assurance*, atribut mutu jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi (3,52) adalah kejujuran pegawai bank. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rata-rata terendah (3,47) adalah kelengkapan perlengkapan dan peralatan di *banking hall*. Atribut kejujuran pegawai bank dianggap penting karena ketika nasabah berkunjung ke bank tidak menginginkan terjadinya penipuan seperti penjelasan yang salah mengenai keuntungan produk tabungan ataupun lainnya.

Atribut mutu jasa yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dalam dimensi *emphaty* (3,58) adalah keramahan dan kesopanan pegawai bank. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rata-rata terendah (3,53) adalah keluhan ditanggapi dengan baik.

Penilaian Kinerja Atribut

Dalam analisis tingkat kinerja mutu jasa ini, nasabah diminta untuk menilai kerja Bank Danamon wilayah Bogor yang terdiri atas 4 cabang (1) Danamon Juanda, (2) Danamon Dewi Sartika, (3) Danamon Warung Jambu, (4) Danamon Tajur berdasarkan dimensi-dimensi pelayanan yang diberikan oleh Danamon tersebut. Dalam melakukan penilaian mengenai sejauhmana dimensi atau atribut tersebut lebih lanjut diuraikan dalam butir-butir pernyataan kuesioner yang menjabarkan masing-masing dimensi dan atribut, berdasarkan kinerja setiap atribut pelayanan. Survei mengenai peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan nasabah akan mengungkapkan bagaimana persepsi nasabah terhadap tindakan yang dilakukan.

Cabang Dewi Sartika memiliki rata-rata yang paling tertinggi dibandingkan cabang lainnya baik dalam produktivitas, efisiensi operasional dan pengakuan. Cabang Tajur dan Juanda memiliki rata-rata yang terendah dalam setiap dimensi, dikarenakan kurangnya kinerja pada kedua cabang tersebut disebabkan (1) kurangnya jumlah pegawai, (2) produktivitas pegawai yang kurang, (3) tidak efisien dalam waktu dan (4) berorientasi terhadap keuntungan tanpa memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah.

Penilaian Atribut Kepuasan

Cabang Dewi Sartika memenuhi setiap atributnya dengan rata-rata nilai tertinggi dibandingkan cabang lainnya. Hal-hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan untuk cabang tersebut adalah (1) Keluhan yang disampaikan nasabah ditanggapi dengan baik, (2) Petugas bank memberikan perhatian dan saran, dan (3) Kebersihan dan kerapian pegawai bank. Hal yang perlu dipertahankan oleh cabang Dewi Sartika adalah (1) Lokasi cabang Bank Danamon yang mudah dijangkau atau ditemukan, (2) Danamon memiliki fasilitas yang nyaman dan memadai, (3) Pelayanan yang cepat dan tepat, (4) Pemberian pelayanan terhadap semua nasabah tanpa pilih-pilih, (5) Kebersihan dan kerapian pegawai bank, (6) Petugas bank memberikan perhatian dan saran, (6) Kepekaan karyawan terhadap kebutuhan, (7) Pemberian informasi yang benar dan jelas, (8) Prestasi, reputasi dan hasil dari pelayanan Danamon yang baik, (9) Dilengkapi dengan alat-alat dan penyajian produk, (10) Kelengkapan peralatan dan perlengkapan di *banking hall*, (11) Kejujuran pegawai bank, (12) Keluhan yang disampaikan nasabah ditanggapi dengan baik, (13) Penampilan petugas bank bersih dan rapih, (14) Keramahan dan kesopanan pegawai bank, (15) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang disepakati, dan (16) Kepercayaan dan sikap petugas bank menumbuhkan keyakinan.

Atribut-atribut yang harus dipertahankan cabang Warung Jambu adalah (1) Kepekaan karyawan terhadap kebutuhan nasabah, (2) Pemberian informasi yang benar dan jelas, dan (3) Kebersihan dan kerapian pegawai bank. Sedangkan atribut-atribut yang harus ditingkatkan sisanya adalah atribut yang terdapat pada dimensi keramahmataman dan pengakuan. Untuk cabang Juanda dan Tajur mendapatkan nilai rata-rata yang terendah (< 4,00) pada masing-masing atributnya sehingga semua atribut harus diperbaiki serta ditingkatkan.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis kepuasan dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda terhadap Bank Danamon wilayah Bogor yang datanya bersumber dari gabungan data cabang berikut, Danamon Juanda, Dewi Sartika, Warung Jambu dan Tajur. Dari hasil perhitungan didapatkan koefisien determinasi (R^2) 0,868 (*adjusted R Square*), artinya naik turun kepuasan (86,8%) disebabkan pengaruh kinerja dan pelayanan, serta sisanya (13,2 %) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diketahui atau tidak diteliti. Dari tabel Anova dapat dilihat peluang (Sig) lebih kecil dari taraf nyata ($0,000 < 0,05$), maka model persamaannya $\hat{Y} = 0,207 + 0,293X_1 + 0,644 X_2$ dapat diterima. Dari persamaan tersebut terlihat bahwa kinerja berperan penting dibandingkan dengan pelayanan, dapat dikatakan Bank

Danamon masih berorientasi kepada produk (aspek internal) yang ditawarkan dibandingkan dengan pemberian pelayanan yang prima dan *excellent* (aspek eksternal). Dengan kata lain bank Danamon belum berorientasi pasar, padahal persaingan antar bank di Bogor pada umumnya sangat ketat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Mutu produk dan pelayanan Bank Danamon di wilayah Bogor belum memenuhi harapan, tetapi secara umum, tingkat kinerjanya dinilai baik oleh nasabahnya.
2. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan oleh Bank Danamon, khususnya cabang Bogor untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah (a) Keramahan dan kesopanan pegawai bank, (b) Kepekaan karyawan terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah, (c) Pemberian pelayanan terhadap semua nasabah tanpa pilih-pilih, (d) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang disepakati dan dijanjikan, (e) Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, (f) Dilengkapi dengan alat-alat dan brosur yang bermutu, (g) Produk yang bermutu, (h) Pemberian informasi yang jelas dan benar, (i) Kejujuran petugas bank, (j) Kebersihan dan kerapian pegawai, (k) Penampilan petugas bank bersih dan rapih, (l) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang disepakati, dan (m) Kepercayaan dan sikap petugas bank yang membutuhkan keyakinan.
3. Faktor yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah adalah kinerja, tetapi secara keseluruhan mutu pelayanan dan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4. Bank Danamon cabang Dewi Sartika memiliki mutu pelayanan yang lebih baik dibandingkan cabang Bogor lainnya, karena sebagian besar atribut-atribut dipenuhi dengan rata-rata skor tertinggi (\geq skor 4) dibanding cabang lainnya.

Saran

1. Bank Danamon harus menjadi organisasi berfokus kepada nasabah dengan cara memberikan kepuasan nasabah secara terus menerus atau bertahap.
2. Bank Danamon dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah harus dapat memodifikasi produk, jasa ataupun kebijakan yang ada untuk memuaskannya, dengan membangun mutu dan teknis preventif dari produk atau jasa yang ditawarkan.
3. Perlunya pelatihan staf secara berkala untuk meningkatkan mutu dan mencapai kepuasan nasabah, dengan cara mendorong karyawan menempatkan dirinya untuk mengambil tanggungjawab dalam melayani dan memuaskan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Diana, N. 2008. Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Bank Mandiri Cabang Yogyakarta Terhadap Kepuasan Nasabah. <http://www.skripsi-tesis.com> (21 Februari 2009).
- Lovelock, C. 1998. *Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resources*, Prentice-Hall International. Inc, London.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indah, Bogor.
- Rangkuti, F. 2005. *Riset Pemasaran*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.