PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP DAN PERHATIAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT BANK PASAR BOYOLALI TAHUN 2010

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Pendidikan Akuntansi

Disusun Oleh

DAMAR YANTI
A210 060 004

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2010

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan nasabah seringkali membentuk *image* terhadap organisasi pelayanan publik. Sumber data utama dari kepuasan nasabah adalah penilaian pengguna jasa pelayanan atau nasabah itu sendiri, namun uji silang dapat juga dilakukan dengan mengadakan pengecekan laporan dan dokumen organisasi mengenai pelayanan yang dilakukan.

UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, yang telah di ubah dengan UU No.10 tahun 1998 pengaturan jenis bank hanya dilihat dari fungsinya saja. Bank umum adalah bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang menerima simpanan dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan atau yang dapat dipersamakan dengan itu. Dari perbedaan fungsi tersebut, terlihat bahwa BPR memiliki fungsi yang lebih sederhana dibandingkan dengan bank umum. Sebagaimana dijelaskan dalam surat keputusan Direktur Bank Indonesia No 32/35/KEP/DIR tahun 1999, bahwa untuk mendorong terciptanya perbankan nasional yang tangguh dan efisien diperlukan BPR yang mampu memberikan pelayanan bagi masyarakat golongan ekonomi lemah dan pedagang atau pengusaha kecil baik di pedesaan maupun di perkotaan. (http://www.Komisiinformasi.go.id./assets/data/arsip/uu-bank-10-1998.pdf)

Menurut Aritonang (2005: 140) mengungkapkan bahwa “Kepuasan nasabah adalah seberapa puas nasabah mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh perbankan”.

Dalam perkembangan ekonomi global, dunia perbankan tidak dapat terlepas dari kegiatan perekonomian. Dimana masyarakat menginginkan pelayanan terbaik dalam layanan perbankan, untuk itu perlu dilakukan cara yang tepat untuk memuaskan nasabah, kecepatan pelayanan, kebersihan, kerapian staf dan fasilitas, keramahan dan kesabaran staf dalam melayani pelanggan, staf yang membantu dan bersahabat serta perhatian kepada pelanggan serta keamanan dan kenyamanan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Kepuasan juga dapat diukur melalui cara melayani, kecepatan proses pelayanan, ketepatan waktu, pengetahuan dibidang masing-masing, serta perhatian terhadap keluhan dan mengatasi keluhan. Kepuasan dapat juga diukur mengenai keramahan, waktu tunggu pelayanan, tingkat pengetahuan tugas, jumlah pelayanan yang diberikan, akurasi dan penampilan.

Menurut Rangkuti (2003: 18-19) “Keandalan yaitu meliputi kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan”. Dalam melakukan kegiatan perbangkan keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa layanan seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan watu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan. Keandalan dari pelayanan perbankan akan

mendapatkan kepercayaan masyarakat/nasabah guna meningkatkan kepuasan nasbah. Dengan demikian, keandalan ini berkaitan dengan ketepatan waktu layanan, kemampuan menyediakan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan, sikap simpatik dan dapat dipercaya dari para karyawan dalam menangani masalah atau keluhan-keluhan para langganan dan kemampuan dalam menyimpan data secara benar dan akurat (bebas dari kesalahan-kesalahan).

Menurut Rangkuti (2003: 18-19) "Daya tanggap yaitu kecepatan dan ketanggapan pegawai untuk menolong dan ketersediaan untuk melayani dengan baik". *responsiveness*/daya tanggap adalah untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat, termasuk unsur ketanggapan pegawai untuk menolong kepada yang memerlukan. Pegawai instansi berupaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang merupakan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan pada pelanggan, keinginan karyawan untuk membantu pelanggan/nasabah (misal: *Customer Service* memberikan informasi yang diperlukan pelanggan), serta tersedianya karyawan pada jam-jam sibuk (seperti tersedianya *teller* pada jam-jam sibuk). Daya tanggap yang diberikan kepada nasbah yang akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam memperoleh pelayanan.

Sedangkan menurut Rangkuti (2003: 18-19) "Perhatian yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan,

serta kemudahan untuk dihubungi oleh nasabah". Perhatian dipakai untuk mengukur pemahaman pegawai terhadap kebutuhan serta perhatian yang diberikan oleh pegawai. Instansi Perbankan berusaha memahami masalahnya dan bertindak demi kepentingan, serta memberikan perhatian *Personal* dan memiliki jam operasi yang nyaman kepada nasabah. Perhatian merupakan suatu hal yang sangat diperlukan untuk mendapatkan kepercayaan nasabah tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Menurut Kotler (1993: 20). "Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*)".

Kepuasan layanan merupakan suatu rahasia keberhasilan suatu bisnis. Sekalipun demikian, masih banyak orang yang dengan sengaja atau tidak sengaja melupakan hal itu. Banyak kegagalan bisnis terjadi karena pelanggan dikecewakan sehingga mereka mencari alternatif keproduk sejenis lainya. Pendekatan berdasarkan kepentingan pelanggan (*customer oriented*) sebaiknya dilakukan secara lebih sistematis dan efektif.

Menurut Nandiroh, Siti and Haryanto, Tri (2006) mengungkapkan bahwa identifikasi kepuasan pelanggan dapat dilakukan prosedur secara ringkas sebagai berikut:

1. Identifikasi faktor-faktor preferensi pelanggan terhadap produk sejenis yamg beredar dipasaran
2. Identifikasi alasan-alasan mengapa pelanggan memilih produk tersebut;
3. Identifikasi karakteristik-karakteristik yang menonjol dalam produk yang disukai tersebut
4. Identifikasi penyebab pelanggan memakai produk tersebut
5. Gunakan temuan-temuan dilapangan sebagai sarana evaluasi terhadap produk/layanan yang dijual
6. Kembangkan produk sesuai dengan keinginan pelanggan, dengan cara memodifikasi, menambah atau mengubah sama sekali dengan penampilan baru
7. Kemaslah produk atau layanan dengan cara yang menarik, misalnya warna, ukuran ataupun penambahan lainya berdasarkan temuan-temuan dilapangan

(http://eprints.ums.ac.id/914Jurnal Daya Saing 81.pdf)

Tingkat kepuasan nasabah suatu instansi seperti pelayanan harus dinilai dari sudut pandang penilaian pengguna jasa layanan tersebut. Manajemen jasa pelayanan sebaiknya bertumpu pada kepuasan nasabah, sehingga tujuan dari manajemen jasa pelayanan adalah mencapai tingkat kepuasan nasabah.

Pelayanan perbankan dalam melayani nasabahnya, tentunya akan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya guna membentuk *image* atau citra yang baik. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan

diatas dan ingin mengetahui tentang dunia perbankan, tertarik untuk menngadakan penelitian degnan judul “PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP DAN PERHATIAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PD. BANK BPR PASAR BOYOLALI”.

B. Pembatasan Masalah

Untuk mempermudah memahami permasalahan, perlu adanya pembatasan masalah. Agar tidak menyimpang dari persoalan pokok, maka pembatasan masalah terbatas pada:

1. Penelitian ini membahas masalah keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah PD. BPR Bank Pasar Boyolali .
2. Penelitian ini membahas masalah daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Boyolali.
3. Penelitian ini membahas masalah perhatian (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Boyolali.
4. Penelitian ini membahas masalah kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Boyolali .

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, serta pembatasan masalah seperti yang dikemukakan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah Pada PD. BPR Bank Pasar Boyolali?
2. Adakah pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Pada PD. BPR Bank Pasar Boyolali?
3. Adakah pengaruh perhatian (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah Pada PD. BPR Bank Pasar Boyolali?
4. Adakah pengaruh keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan perhatian (*emphaty*) secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Pada PD. BPR Bank Pasar Boyolali?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan dari variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah Pada PD. BPR Bank Pasar Boyolali.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan dari variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Pada PD. BPR Bank Pasar Boyolali.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan dari variabel perhatian (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah Pada PD. BPR Bank Pasar Boyolali.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh secara bersama-sama antara variabel keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan perhatian (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah Pada PD.Bank BPR Pasar Boyolali.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi:

1. Bagi Perusahaan

   Mengetahui pengaruh variabel keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan perhatian *(emphaty*) terhadap kepuasan nasabah sehingga dapat dipakai sebagai bahan kajian untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang diberikan kepada nasabah.

2. Bagi Peneliti

   Untuk melatih daya analisis peneliti, setelah menempuh dibangku kuliah.

3. Bagi Perguruan Tinggi

   Sebagai referensi dan kajian ilmiah untuk penelitian yang akan datang.

F. Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisanya.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan tentang kajian pustaka, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang pengertian metode penelitian, jenis penelitian, metode penentuan obyek penelitian, metode

pengumpulan data, teknik pengumpulan data, uji instrumen dan metode analisais data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menggambarkan tentang gambaran umum perusahaan, penyajian data, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, implikasi dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN