

### Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Respons Depositor PD BPR Amanah di Kabupaten Bogor

Ferdian Arie Bowo\*, Iwan Ridwan\*\*, Asep Irwansyah\*\*\*

\* STIE La Tansa Mashiro, Rangkasbitung

\*\* STIE La Tansa Mashiro, Rangkasbitung

\*\*\* STIE La Tansa Mashiro, Rangkasbitung

Article Info	Abstract
<p><b>Keywords:</b> <i>Quality of service, Response Depositor, Bank</i></p>	<p><i>Macro-economic risks may affect the action well apart from the depositor and by the characteristics of a particular bank. The effect of macroeconomic factors beyond the bank-specific characteristics may occur when the worsening macroeconomic conditions directly threatens the value of the asset to market participants (such as bank deposits). This study aims to describe the quality of service of the response Depositor PD BPR Amanah in Bogor. The method used by the authors is a quantitative method in the study population amounted to 150 people, while the sample of 60 people. The results showed that there are significant quality of service to the Depositor response.</i></p>
<p><b>Corresponding Author:</b> Ferdian.ab@gmail.com Iwan_ridwan@yahoo.com</p>	<p>Risiko makro ekonomi dapat mempengaruhi tindakan depositor baik terlepas dari dan melalui karakteristik bank tertentu. Efek dari faktor ekonomi makro di luar karakteristik spesifik bank dapat terjadi ketika memburuknya kondisi ekonomi makro secara langsung mengancam nilai aset pelaku pasar (seperti deposito bank). Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan terhadap respons Depositor PD BPR Amanah di Kabupaten Bogor. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode kuantitatif Populasi dalam penelitian ini berjumlah 150 orang, adapun sampel penelitian berjumlah 60 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap respons Depositor.</p>
<p><b>e-jurnal Management</b> Volume 2 Nomor 3 Tahun 2012 ISSN 2337-912X ©LPPM STIE La Tansa Mashiro</p>	

---

## **Pendahuluan**

Sejak terjadinya krisis moneter pada tahun 1997 lalu banyak perusahaan baik besar maupun kecil harus gulung tikar begitu pula perusahaan jasa perbankan karena tidak mampu lagi membiayai biaya produksi maupun operasionalnya. Penyebabnya adalah nilai tukar rupiah terhadap mata uang asing begitu anjlok melampaui batas ilmu ekonomi sehingga terjadilah inflasi yang cukup besar dan diikuti pula dengan krisis kepercayaan dan selanjutnya menjadi krisis multidimensi. Belakangan ini dunia perbankan di Indonesia mulai mendapat kepercayaan lagi dari masyarakat. Fluktuasi pertukaran mata uang rupiah ke berbagai mata uang asing mulai stabil sehingga para investor baik asing maupun lokal dan juga masyarakat mulai menaruh minat untuk melakukan investasi dan menyimpan uangnya di bank dalam bentuk deposito atau tabungan. Kondisi tersebut tentu saja menjadikan persaingan bisnis antar bank semakin ketat.

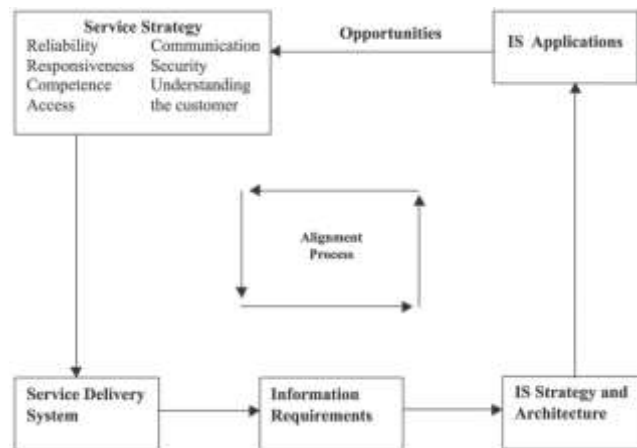
Fenomena yang terjadi pada salah satu bank di Indonesia yang dikelola oleh Pemerintah Daerah yaitu PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Amanah yang ada di Kabupaten Bogor adalah penerimaan dana yang minim, hal tersebut dikarenakan kualitas pelayanan dari BPR Amanah yang kurang baik, salah satu indikator kurang baiknya kualitas pelayanan adalah keterampilan pegawai serta waktu dalam melayani nasabah. Hal ini terbukti masih lambannya pegawai dalam memberikan keputusan penyelesaian pekerjaan.

Keberadaan/posisi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) sesuai dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan di mana posisi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan bagian yang tak terpisahkan dari tatanan perbankan secara nasional. Sejalan dengan kepentingan di atas, melalui kebijaksanaan pemerintah tentang deregulasi keuangan, moneter dan perbankan, usaha peranan dana masyarakat sebagai dana pembangunan harus ditingkatkan. Usaha peningkatan dana tersebut perlu diupayakan perbaikan struktur dananya yang mana penyimpanan dananya tidak saja menanamkan dananya dalam jangka pendek melainkan dapat diusahakan penanaman dalam jangka menengah dan panjang.

PD BPR Amanah Bogor tingkat pengerahan dana masyarakat dalam bentuk deposito cukup baik. Kondisi seperti ini, telah menunjukkan bahwa PD BPR sebagai lembaga kepercayaan masyarakat telah mulai tumbuh. Dengan demikian terdapatnya kepercayaan tersebut harus tetap dipelihara dengan baik bahkan lebih ditingkatkan lagi. Untuk memelihara tingkat kepercayaan itu sudah barang tentu pihak PD BPR harus terus memberikan kualitas pelayanan yang prima.

Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang didasarkan atas kemampuan berdimensi teknis dan konsep sehingga dalam memberikan pelayanan tidak memakan biaya yang besar dan waktu yang panjang serta proses pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat/konsumen. Nilai akhir ataupun hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan PD BPR Amanah Kabupaten Bogor dapat terlaksana jika setiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan efisien, untuk itu dibutuhkan partisipasi dari pegawai, di antaranya pegawai harus memiliki kecakapan bekerja seperti kecepatan penyelesaian pekerjaan, keterampilan kerja serta kemampuan dalam mengatasi setiap kendala ataupun permasalahan yang dapat menurunkan kualitas pelayanan.

Selama beberapa dekade terakhir kualitas layanan telah menjadi area utama perhatian praktisi, manajer dan peneliti karena dampak yang kuat terhadap kinerja bisnis, biaya yang lebih rendah, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan dan profitabilitas (Lasser *et al.*, 2000;. Silvestro dan Cross, 2000; Newman, 2001; Sureshchander *et al.*, 2002;. Guru 2003). Terdapat penelitian lanjutan tentang definisi, pemodelan, pengukuran, prosedur pengumpulan data, analisis data dan lain-lain, masalah kualitas pelayanan mengarah ke basis pengembangan bagi para peneliti. Dalam penelitian ini, model kualitas pelayanan menggunakan model dari Barkley dan Gupta (1994). Model tersebut ditunjukkan di bawah ini:



**Gambar 1. Model Penyelarasan Teknologi Informasi**

Investasi di bidang teknologi informasi (TI) sektor umumnya ditujukan terhadap efisiensi keuntungan produktivitas dengan perhatian untuk meningkatkan layanan pelanggan dan efektivitas pelanggan jangka panjang. Model ini menghubungkan layanan dan strategi informasi organisasi. Menggambarkan penggunaan IT untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui sejumlah studi kasus dari berbagai sektor (perbankan, kurir, transportasi, manufaktur dan industri jasa). Model ini menjelaskan secara rinci di mana IT telah digunakan atau dapat digunakan untuk meningkatkan dimensi kualitas layanan tertentu termasuk *reliability*, *responsiveness*, kompetensi, akses, komunikasi, keamanan, memahami dan mengetahui pelanggan. Melalui beberapa studi kasus menggunakan IT untuk pengendalian kualitas (mengumpulkan data pelanggan, operasi memantau dan memfasilitasi layanan) juga ditunjukkan.

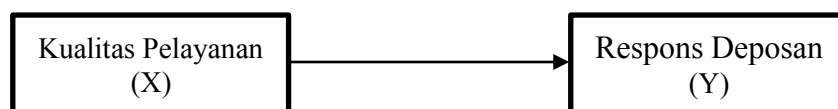
Menurut model (Gambar 1), adalah penting bahwa kualitas pelayanan dan strategi sistem informasi (IS) harus dikoordinasikan dengan erat dan selaras. Model menjelaskan proses menyelaraskan layanan dan strategi. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap respons deposit?

Disiplin pasar di perbankan sering digambarkan sebagai situasi di mana deposit menghadapi biaya yang positif terkait dengan risiko perbankan dan bereaksi atas dasar biaya ini (Berger, 1991). Misalnya, deposit menanggapi kenaikan di bank risiko tercermin dalam karakteristik bank tertentu, dengan

menuntut suku bunga yang lebih tinggi pada deposito mereka atau dengan menarik dana mereka, menghukum manajer untuk pengambilan risiko yang berlebihan (Levy-Yeyati *et al.*, 2010). Jika digunakan, disiplin pasar akan cenderung menurunkan probabilitas kegagalan bank individu dan kejadian krisis perbankan, dan menyebabkan sektor perbankan lebih sehat secara keseluruhan (Gropp *et al.*, 2006).

Risiko makro ekonomi dapat mempengaruhi tindakan deposan baik terlepas dari dan melalui karakteristik bank tertentu. Efek dari faktor ekonomi makro di luar karakteristik spesifik bank dapat terjadi ketika memburuknya kondisi ekonomi makro secara langsung mengancam nilai aset pelaku pasar (seperti deposito bank).

Usia Bank akan memiliki dampak positif pada permintaan untuk layanan bank tertentu, terutama dengan tidak adanya asuransi deposan. Demikian pula, jaringan luas cabang cenderung meningkatkan permintaan untuk memegang deposito di bank tertentu karena memungkinkan lebih banyak fleksibilitas dalam menarik deposito (Khan 2010). Untuk memberikan kualitas layanan yang unggul, manajer perusahaan dengan kehadiran web, pertama harus memahami bagaimana konsumen memandang dan mengevaluasi layanan pelanggan secara *online* (Parasuraman *et al.*, 2005).



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka kualitas pelayanan dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

## Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, yakni penelitian ini berusaha menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis untuk kemudian dianalisa dengan menggunakan angka, yang dijadikan sumber datanya adalah para nasabah PD BPR Bogor.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

Rumus regresi yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + bx$$

Di mana:

$$\begin{aligned}n &= 60 \\ \sum x &= 1773 \\ \sum y &= 1537 \\ \sum xy &= 45478 \\ \sum x^2 &= 52603 \\ \sum y^2 &= 39487\end{aligned}$$

Koefisien arah regresi sebagai berikut: Koefisien arah regresi sebagai berikut :

$$a = \frac{\sum y \cdot (\sum x^2) - \sum xy}{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{1537 \cdot 52603 - 45478}{60 \cdot 52603 - (1773)^2}$$

$$a = \frac{80850811 - 45478}{3156180 - 3143529}$$

$$a = \frac{80805333}{12651}$$

$$a = 6387,26$$

$$b = \frac{n \cdot \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{60 \cdot 45478 - 1773 \cdot 1537}{60 \cdot 52603 - (1773)^2}$$

$$b = \frac{2728680 - 2725101}{3156180 - 3143529}$$

$$a = \frac{3579}{12651}$$

$$b = 0,28$$

Dari perhitungan tersebut, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 6387,26 + 0,28x$$

Jadi persamaan regresi tersebut dengan nilai  $x$  pada variabel kualitas pelayanan dengan nilai 0,28. Dapat diartikan bahwa apabila nilai kualitas pelayanan bertambah 1, maka nilai minat nasabah dalam menyimpan dana akan bertambah 1 atau setiap kualitas pelayanan bertambah 0,28 maka nilai akan bertambah sebesar 1. Setelah mengetahui persamaan regresi, selanjutnya penulis menguji perhitungan analisis korelasi *Spearman Rank*, dengan rumus:

Menguji perhitungan analisis korelasi *Spearman Rank*, dengan rumus:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{6.20571,14}{60(60^2 - 1)}$$

$$\rho = \frac{123426,84}{215940}$$

$$p = 0,57$$

Dari hasil perhitungan di atas, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi adalah 0,57 Artinya hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat nasabah dalam menyimpan dana mempunyai hubungan yang sangat tinggi. Jika dilihat dari tabel interpretasi dalam menentukan tingkat hubungan (korelasi), maka nilai korelasi yang diperoleh dari hasil perhitungan 0,57 termasuk golongan interpretasi cukup. Berikut tabel interpretasi yang dimaksud penulis:

**Tabel 1.**  
**Tabel Interpretasi Nilai r**

Interval	Interpretasi
< 0,200	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Cukup
0,600 – 0,799	Tinggi
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi

Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi dengan menggunakan ”koefisien korelasi rank spearman”, maka untuk mengetahui besarnya presentase (%) pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel minat nasabah dalam menyimpan dana (Y), digunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100 \%$$

$$KD = 0,57^2 \times 100 \%$$

$$KD = 0,32 \times 100 \%$$

$$KD = 32 \%$$

Dari hasil perhitungan di atas, diketahui besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap minat nasabah dalam menyimpan dana (Y) adalah 32 % dan sisanya 68 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti (epsilon). Langkah selanjutnya, peneliti menguji hipotesis dengan menggunakan  $t_{hitung}$  untuk mengetahui hipotesa dalam penelitian ini diterima atau sebaliknya. Berikut adalah rumus pengujian hipotesisnya:

$$t = \frac{r \sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

$$t = \frac{0,57 \sqrt{60-2}}{\sqrt{1-0,32}}$$

$$t = \frac{4,3377}{0,82}$$

$$t = 5,22$$



Dengan melihat besarnya  $t_{hitung}$  sebesar 5,22 dan  $t_{tabel}$  2,66 (terlampir). Untuk taraf kesalahan  $\alpha = n - 2$ ,  $(60-2) = 58$ , maka berdasarkan tabel harga  $t$  pada lampiran, diperoleh nilai  $t_{tabel} = 5,22$ , dengan demikian jika dibandingkan harga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,22 > 2,66$ ) sehingga jatuh di daerah penolakan  $H_0$  ( $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima). Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap respons deposan PD BPR Amanah Kabupaten Bogor.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap respons deposan.
2. Kualitas pelayanan pada PD BPR Amanah Kabupaten Bogor tergolong baik, hal tersebut sesuai dengan keadaan bahwa PD BPR Amanah memiliki pegawai yang terampil dalam melakukan pelayanan kepada nasabah.
3. Minat nasabah dalam menyimpan dana pada PD BPR Amanah Kabupaten Bogor tergolong cukup tinggi, hal tersebut dibuktikan dengan nasabah mempercayai kualitas PD BPR Amanah.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap penerimaan dana pada PD BPR Amanah Kabupaten Bogor sebesar 32% dan sisanya 68 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti (epsilon). Hasil perhitungan tersebut diperoleh dari koefisien determinasi, sehingga dapat ditafsirkan bahwa kecenderungan (determinan) faktor minat nasabah dalam menyimpan dana pada PD BPR Amanah Kabupaten Bogor dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan.

### **Saran**

Dari kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya PD BPR Amanah Kabupaten Bogor mempunyai program khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.
2. Hendaknya minat nasabah dalam menyimpan dana terus ditingkatkan sebagai bentuk kepercayaan nasabah kepada PD BPR Amanah Kabupaten Bogor.

3. Kuaitas pelayanan dan minat nasabah dalam menyimpan dana mempunyai pengaruh yang signifikan guna mempertahankan eksistensi PD BPR Amanah Kabupaten Bogor.

#### **Daftar Pustaka**

- Berkley, B.J. and Gupta, A. (1994), "Improving service quality with information technology", *International Journal of Information Management*, Vol. 14, pp. 109-21.
- Berger, Allen N. (1991). "Market Discipline in Banking." Proceedings of a Conference on Bank Structure and Competition, *Federal Reserve Bank of Chicago*, 419-37.
- Gropp, Reint, Jukka M. Vesala, and Giuseppe Vulpes. (2006) "Equity and Bond Market Signals as Leading Indicators of Bank Fragility." *Journal of Money, Credit, and Banking*, 38, 399-428.
- Guru, C. (2003), "Tailoring e- service quality through CRM", *Managing Service Quality*, Vol. 13, No. 6, pp. 20-531.
- Khan, Ayesha K. God, Government and Outsiders: The Influence of Religious Beliefs on Depositor Behavior in an Emerging Market. Harvard, Cambridge, January 2010, *ejournal.narotama.ac.id*.
- Lasser, W.M., Manolis, C. and Winsor, R.D. (2000), "Service quality perspectives and satisfaction in private banking", *Journal of Services Marketing*, Vol. 14 No. 3, pp. 244-71.
- Levy-Yeyati, Eduardo, Maria Soledad Martinez Peria and Sergio L. Schmukler. Depositor Behavior under Macroeconomic Risk: Evidence from Bank Runs in Emerging Economies. *Journal of Money, Credit and Banking*, Vol. 42, No. 4 (June 2010).
- Newman, K. (2001), "Interrogating SERVQUAL: a critical assessment of service quality measurement in a high street retail bank", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 19, No. 3, pp. 126-39.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Arvind Malhotra. E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service. Quality. *Journal of Service Research* 2005 7: 213.
- Silvestro, R. and Cross, S. (2000), "Applying service profit chain in a retail environment", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 11 No. 3, pp. 244-68.

Sureshchander, G.S., Rajendran, C. and Anatharaman, R.N. (2002), "The relationship between service quality and customer satisfaction: a factor specific approach", *Journal of Services Marketing*, Vol. 16 No. 4, pp. 363-79.