

BAB V

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dalam bab sebelumnya, maka dapat ditentukan faktor dan sub faktor yang memiliki prioritas tertinggi berdasarkan susunan hirarki yang dikembangkan. Perhitungan yang dilakukan adalah untuk mengetahui pilihan teoritis dari responden. Responden adalah nasabah PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus. Selanjutnya hasil dari pengolahan dan penilaian analisis data untuk mengetahui faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan pada industri jasa perbankan.

5.1 Analisis Terhadap Hirarki

Berikut ini adalah penjabaran dari hirarki faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas mutu pelayanan :

a). Level 0 Tujuan

Tujuan merupakan sasaran yang akan dicapai, dalam hal ini adalah mengetahui faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan.

b). Level 1 Faktor

Faktor merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi tercapainya tujuan dalam hirarki.

Ada lima faktor yang ditentukan dalam hirarki yaitu:

1. *Kehandalan (Reliability)* : Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Bagi konsumen, para reliabilitas itu ada dua dimensi yang terkait, yaitu apa yang dijanjikan dan apa yang diberikan. Hal tersebut terkait dengan aspek waktu dan isi paket jasa yang ditawarkan. Jasa dipandang andal jika yang diterima sama dengan atau melampaui yang dijanjikan. Sebaliknya, jasa dipandang tidak andal jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
2. *Daya Tanggap (Responsiveness)* : Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. *Jaminan (Assurance)* : Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. *Bukti Fisik (Tangibles)* : Penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan karyawan dan materi komunikasi. Penampilan sarana fisik dan SDM merupakan faktor yang penting dalam hal ketertarikan konsumen kepada penyedia jasa yang bersangkutan sekaligus sebagai pemberi kesan pada citra perusahaan jasa tersebut. Pada umumnya, jasa yang disediakan terkait

pada sarana atau fasilitas fisik tertentu dan kualitas layanan yang diberikan itu banyak ditentukan oleh kualitas sarana fisik yang digunakan.

5. Empati (*Empathy*) : Kesiapan untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Dalam usaha membangun empati ini karyawan perusahaan yang melayani konsumen harus dilatih dan dibekali pengetahuan untuk memiliki penampilan yang mengesankan, ramah, peka terhadap kebutuhan pelanggan dan ikhlas dalam memberikan bantuan khusus kepada pelanggan.

c). Level 2 Sub faktor

Sub faktor adalah kriteria yang menyusun faktor, sehingga akan menjadi lebih jelas dan terarah.

1. Reliability (kehandalan) terdiri dari sub faktor : Reputasi PD. BPR Bank Pasar, menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan, sistem pencatatan yang akurat, menyediakan jasa seperti yang dijanjikan (contoh : bunga bank).
2. Responsiveness (daya tanggap) terdiri dari sub faktor : Kecepatan pelayanan, kesiapan membantu nasabah, kesiapan merespon permintaan nasabah.
3. Assurance (jaminan) terdiri dari sub faktor : Keamanan tempat parkir, karyawan secara konsisten bersikap sopan, jaminan keamanan dalam bertransaksi, karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah.
4. Tangibles (penampilan fisik) terdiri dari sub faktor : Peralatan modern, karyawan berpenampilan rapi & profesional, keindahan kebersihan & kenyamanan ruangan.

5. Empathy (perhatian) terdiri dari sub faktor : Sikap simpatik bila nasabah menyampaikan keluhan, karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian, keramahan karyawan dalam melayani nasabah, karyawan yang memahami kebutuhan nasabah.

5.2 Analisis Hasil Pengolahan Data

5.2.1 Analisis Hasil Pengolahan Data Faktor dan Sub Faktor Utama

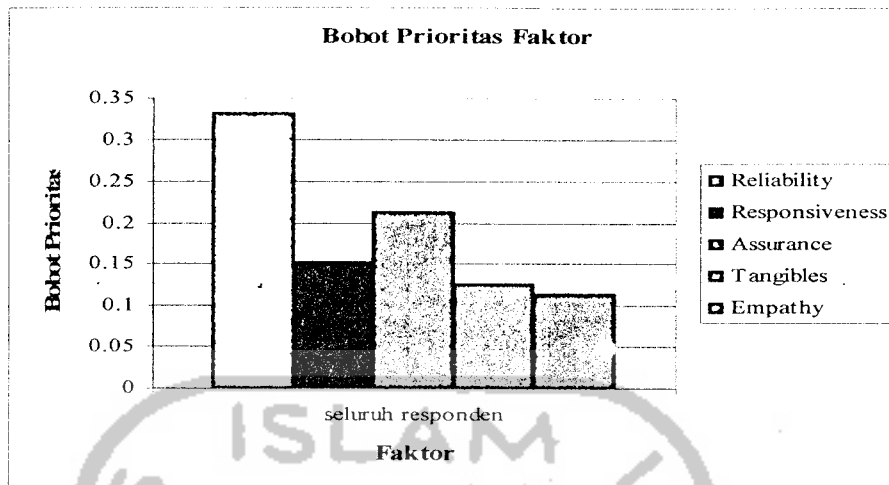
5.2.1.1 Analisis Hasil Pengolahan Data Faktor dan Sub Faktor Utama dilihat dari Seluruh Nasabah

1. FAKTOR

Nilai bobot prioritas yang diperoleh dari hasil pengolahan data untuk faktor-faktor utama yang mempengaruhi kualitas mutu pelayanan yang di PD.

BPR Bank Pasar Kudus adalah sebagai berikut :

- a. Prioritas utama, Reliability (kehandalan) dengan bobot 0.332337271.
- b. Prioritas kedua, Assurance (jaminan) dengan bobot prioritas 0.212991904.
- c. Prioritas ketiga, Responsiveness (daya tanggap) dengan bobot prioritas 0.15303169.
- d. Prioritas keempat, Tangibles (penampilan fisik) dengan bobot prioritas 0.126712761.
- e. Prioritas kelima, Empathy (perhatian) dengan robot prioritas 0.115224473.



Gambar 5.1 Bobot Prioritas Faktor Seluruh Responden

2. SUB FAKTOR

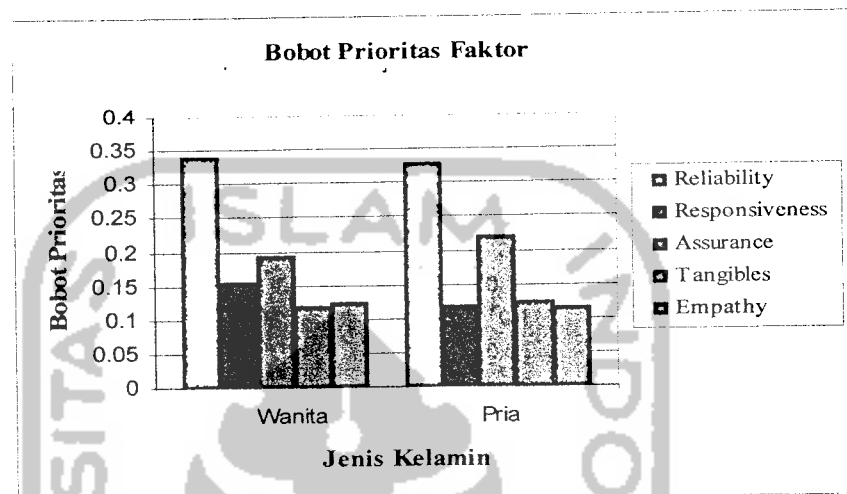
- Peringkat pertama diduduki oleh faktor Reliability dengan sub faktor Reputasi Bank Pasar dengan prioritas sub faktor sebesar 0.11234381.
- Peringkat kedua diduduki oleh faktor Reliability dengan sub faktor Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan dengan prioritas sub faktor sebesar 0.084724304.
- Prioritas yang ketiga adalah faktor Assurance dengan sub faktor Jaminan Keamanan Bertransaksi dengan prioritas sub faktor sebesar 0.064350253.
- Prioritas yang keempat adalah faktor Assurance dengan sub faktor Keamanan Tempat Parkir dengan prioritas sub faktor sebesar 0.064315291.
- Prioritas yang kelima diduduki oleh faktor Reliability dengan sub faktor Sistem Pencatatan Yang Akurat dengan prioritas sub faktor sebesar 0.062387354.

- Prioritas yang keenam diduduki oleh faktor Responsiveness dengan sub faktor Kecepatan Pelayanan dengan prioritas sub faktor sebesar 0.060670601.
- Prioritas yang ketujuh diduduki oleh faktor Reliability dengan sub faktor Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan (contoh : bunga bank) dengan prioritas sub faktor sebesar 0.049327624.
- Prioritas yang kedelapan diduduki oleh faktor Responsiveness dengan sub faktor Kesiediaan Membantu Nasabah dengan prioritas sub faktor sebesar 0.045698605.
- Prioritas yang kesembilan diduduki oleh faktor Tangibles dengan sub faktor Peralatan Modern dengan prioritas sub faktor sebesar 0.040890593.
- Prioritas yang kesepuluh diduduki oleh faktor Assurance dengan sub faktor Karyawan Bersikap Sopan dengan dengan prioritas sub faktor sebesar 0.03723241.



5.2.1.2 Analisis Hasil Pengolahan Data Faktor dan Sub Faktor Utama dilihat dari Seluruh Nasabah tetapi di bedakan berdasarkan Jenis Kelamin

1. FAKTOR



Gambar 5.2 Bobot Prioritas Faktor

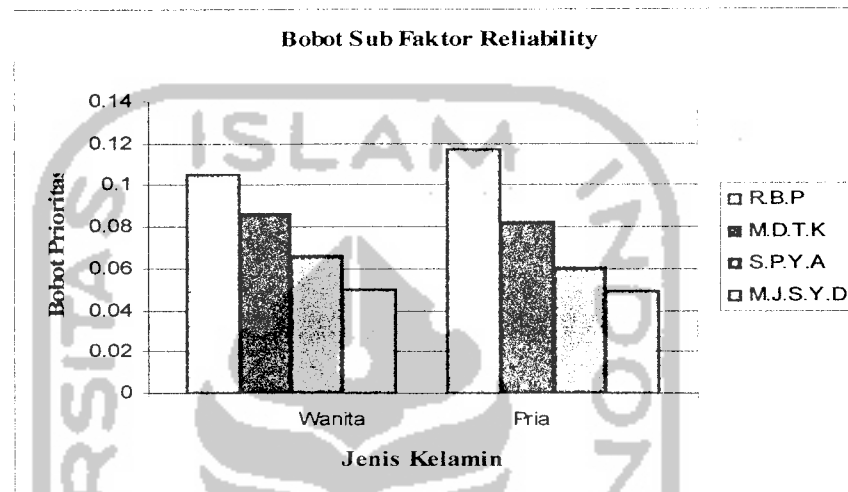
Dari data diatas di peroleh bahwa menurut jenis kelamin wanita, prioritas utama adalah faktor Reliability dengan bobot prioritas 0.339851602, faktor yang kedua adalah faktor Assurance dengan bobot prioritas 0.192680038, faktor yang ketiga adalah Responsiveness dengan bobot prioritas 0.154513767, faktor yang keempat adalah Empathy dengan bobot prioritas 0.123016559, dan faktor yang kelima adalah Tangibles dengan bobot prioritas sebesar 0.119912603.

Sedangkan menurut jenis kelamin pria, prioritas utama adalah faktor Reliability dengan bobot 0.327245993, prioritas yang kedua adalah faktor Assurance dengan bobot prioritas 0.220790687, faktor yang ketiga adalah Tangibles dengan bobot prioritas 0.122859831, faktor yang keempat adalah faktor Responsiveness dengan bobot prioritas

0.118631582, faktor yang kelima adalah faktor Empathy dengan bobot prioritas 0.115954269.

2. SUB FAKTOR

- Sub Faktor Reliability (Kehandalan)



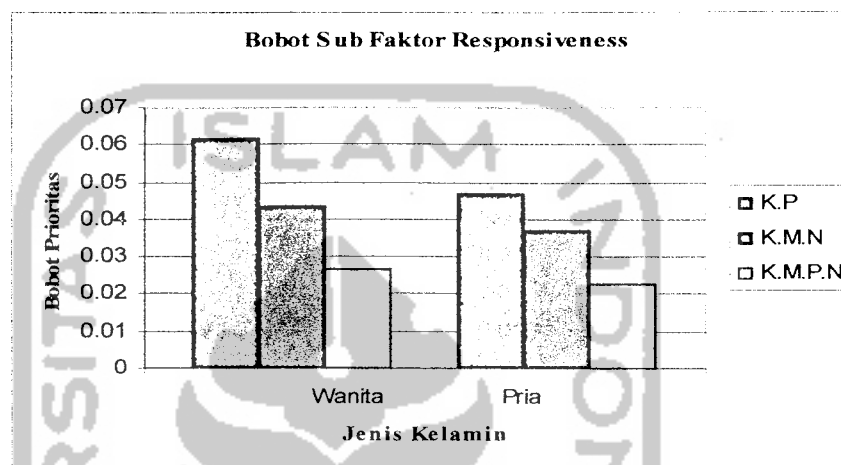
Gambar 5.3 Bobot Prioritas Sub Faktor Reliability

Dari data diatas di peroleh bahwa menurut jenis kelamin wanita, prioritas utama adalah sub faktor Reputasi Bank Pasar dengan bobot prioritas 0.105396757, prioritas yang kedua adalah sub faktor Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan dengan bobot prioritas 0.086854794, sub faktor yang ketiga adalah Sistem Pencatatan Yang Akurat dengan bobot prioritas 0.066745282, dan sub faktor yang keempat adalah Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan dengan bobot prioritas 0.049880859.

Sedangkan menurut jenis kelamin pria, prioritas utama adalah sub faktor Reputasi Bank Pasar dengan bobot 0.117494043, prioritas yang kedua adalah sub faktor Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan dengan bobot prioritas 0.082143387, sub faktor yang ketiga adalah Sistem

Pencatatan Yang Akurat dengan bobot prioritas 0.060390896, dan sub faktor yang keempat adalah Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan dengan bobot prioritas 0.049407453.

- **Sub Faktor Responsiveness (Daya Tanggap)**

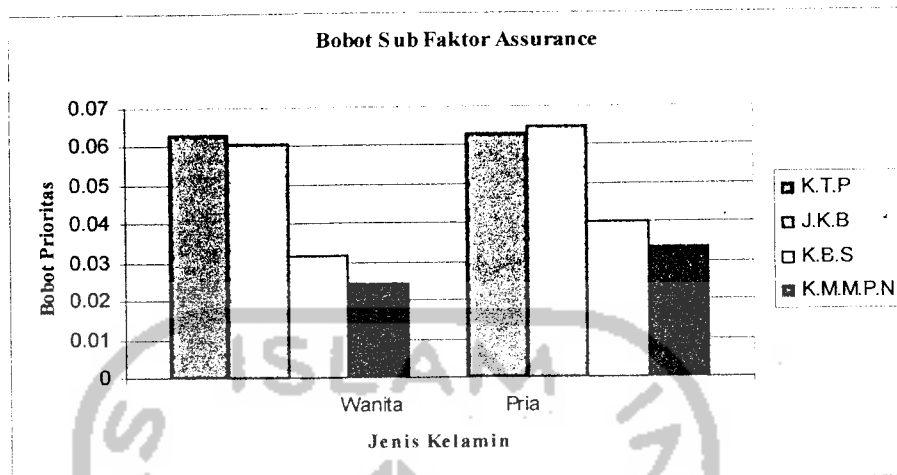


Gambar 5.4 Bobot Prioritas Sub Faktor Responsiveness

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Kecepatan Pelayanan dengan bobot 0.061488263, prioritas yang kedua adalah sub faktor Kesiapan Membantu Nasabah dengan bobot prioritas 0.043277031, sub faktor yang ketiga adalah Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah dengan bobot prioritas 0.026573021.

Sedangkan menurut jenis kelamin pria, prioritas utama adalah sub faktor Kecepatan Pelayanan dengan bobot 0.046910825, prioritas yang kedua adalah sub faktor Kesiapan Membantu Nasabah dengan bobot prioritas 0.037028722, sub faktor yang ketiga adalah Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah dengan bobot prioritas 0.022732444.

- Sub Faktor Assurance (Jaminan)

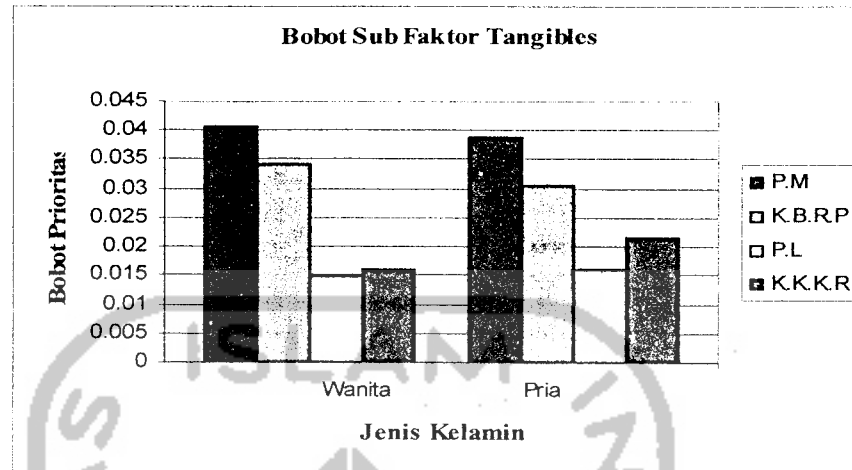


Gambar 5.5 Bobot Prioritas Sub Faktor Assurance

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Keamanan Tempat Parkir dengan bobot 0.063029584, prioritas yang kedua adalah sub faktor Jaminan Keamanan Bertransaksi dengan bobot prioritas 0.060703692, sub faktor yang ketiga adalah Karyawan Bersikap Sopan dengan bobot prioritas 0.031811222, dan sub faktor yang keempat adalah Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah dengan bobot prioritas 0.024059595.

Sedangkan menurut jenis kelamin pria, prioritas utama adalah sub faktor Jaminan Keamanan Bertransaksi dengan bobot 0.064804821, prioritas yang kedua adalah sub faktor Keamanan Tempat Parkir dengan bobot prioritas 0.063086046, sub faktor yang ketiga adalah Karyawan Bersikap Sopan dengan bobot prioritas 0.0401488, dan sub faktor yang keempat adalah Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah dengan bobot prioritas 0.033427256.

- **Sub Faktor Tangibles (Fasilitas Fisik)**

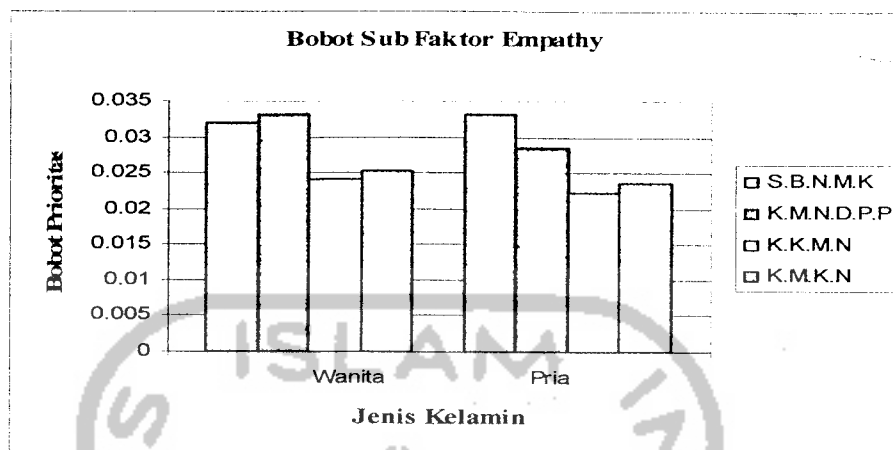


Gambar 5.6 Bobot Prioritas Sub Faktor Tangibles

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Peralatan Modern dengan bobot 0.040587235, prioritas yang kedua adalah sub faktor Karyawan Berpenampilan Rapi & Profesional dengan bobot prioritas 0.034193608, sub faktor yang ketiga adalah Keindahan, Kebersihan & Kenyamanan Ruangan dengan bobot prioritas 0.016054802, dan sub faktor yang keempat adalah Parkir Luas dengan bobot prioritas 0.014812093.

Sedangkan menurut jenis kelamin pria, prioritas utama adalah sub faktor Peralatan Modern dengan bobot 0.038730251, prioritas yang kedua adalah sub faktor Karyawan Berpenampilan Rapi & Profesional dengan bobot prioritas 0.030418754, sub faktor yang ketiga adalah Keindahan, Kebersihan & Kenyamanan Ruangan dengan bobot prioritas 0.02166656, dan sub faktor yang keempat adalah Parkir Luas dengan bobot prioritas 0.016162394.

- **Sub Faktor Empathy (Perhatian)**



Gambar 5.7 Bobot Prioritas Sub Faktor Empathy

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian dengan bobot 0.033078983, prioritas yang kedua adalah sub faktor Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan dengan bobot prioritas 0.031973751, sub faktor yang ketiga adalah Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah dengan bobot prioritas 0.025243936 dan sub faktor yang keempat adalah Keramahan Karyawan Melayani Nasabah dengan bobot prioritas 0.024108014.

Sedangkan menurut jenis kelamin pria, prioritas utama adalah sub faktor Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan dengan bobot 0.033083198, prioritas yang kedua adalah sub faktor Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian dengan bobot prioritas 0.028402961, sub faktor yang ketiga adalah Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah dengan bobot prioritas 0.023718721 dan sub faktor

yang keempat adalah Keramahan Karyawan Melayani Nasabah dengan bobot prioritas 0.022363584.

Dari hasil penelitian di peroleh bahwa perbedaan jenis kelamin ternyata berpengaruh terhadap penentuan prioritas faktor dan sub faktor yang dominan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan. Hal ini di sebabkan karena sifat dasar atau alami yang di miliki oleh manusia baik pria maupun wanita dimana, apabila di lihat dari sifat dasarnya wanita tingkat emosionalnya lebih tinggi daripada pria, sehingga tingkat permintaan yang diinginkan oleh nasabah khususnya wanita lebih banyak / lebih mendetail dibandingkan dengan nasabah pria dan juga setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya.. Oleh sebab itu terjadi perbedaan antara pria dan wanita dalam menentukan faktor-faktor yang dominan untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan.