

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN TELLER  
MOBILE PT BPRS BINA AMANAH SATRIA CABANG KEBUMEN**

**Laporan Tugas Akhir**



**Disusun Oleh:**

**Siti Nuriyah**  
**19213017**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan**

**Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Islam Indonesia**

**2022**

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN TELLER  
MOBILE PT BPRS BINA AMANAH SATRIA CABANG KEBUMEN**

**Laporan Tugas Akhir**

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

**Disusun Oleh:**

**Siti Nuriyah**  
**19213017**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan**

**Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Islam Indonesia**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN TELLER  
MOBILE PT BPRS BINA AMANAH SATRIA CABANG KEBUMEN**

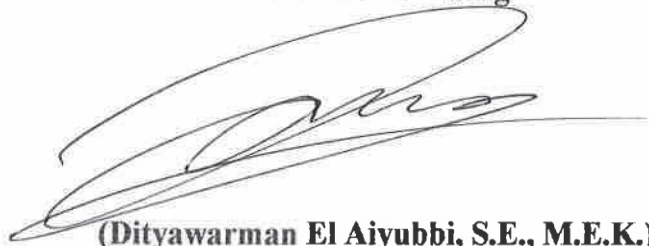


**Disusun Oleh:**

**Nama** : Siti Nuriyah  
**Nomor Mahasiswa** : 19213017  
**Jurusan** : Perbankan dan Keuangan

*Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
pada tanggal: 28-09-2022*

**Dosen Pembimbing**



(Dityawarman El Aiyubbi, S.E., M.E.K.)

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN TELLER  
MOBILE PT BPRS BINA AMANAH SATRIA CABANG KEBUMEN**



**Disusun Oleh:**

**Nama : Siti Nuriyah**

**Nomor Mahasiswa : 19213017**

Dosen Pembimbing

Dosen Penguji

Dityawarman El Aiyubbi, S.E., M.E.K.

Ahmad Rifqy Hidayat, S.IP., MM.

Yogyakarta, 20 Oktober 2022

Universitas Islam Indonesia

Kepala Program Studi

Dr.Phil. Ninik Sri Rahayu, S.E., M.M.

## PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

*“Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan plagiarisme karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.*

Yogyakarta, 30 September 2022

Penulis



**Siti Nuriyah**

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji dan syukur hanya tertuju kehadirat Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Teller Mobile PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen”. Shalawat serta salam tertuju kepada Nabi Muhammad SAW semoga kita termasuk umatnya yang mendapat syafaat beliau, *aamiin*.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika. Dalam kesempatan ini, penulis ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang berjasa membantu penyusunan Laporan Tugas Akhir ini:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan penuh selama masa perkuliahan.
3. Ibu Dr.Phil. Ninik Sri Rahayu, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Dra. Diana Wijayanti, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Bapak Dityawarman El Aiyubbi, S.E., M.E.K. selaku Dosen Pembimbing

yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah membekali ilmu pengetahuan.
7. Bapak Muhammad Chabibi selaku Kepala Cabang PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen yang telah memberikan izin dan arahan selama program magang.
8. Seluruh karyawan PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen yang telah memberikan bantuan dan kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan penulis.
9. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis sepenuhnya menyadari atas kekurangan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menyusun karya ilmiah yang lebih baik. Semoga karya ini mampu memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Penulis



**Siti Nuriyah**

## ABSTRAK

*Teller Mobile* PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen adalah unit penting dalam tubuh BPRS Bina Amanah Satria yang memiliki fungsi utama yaitu mengelola dan mengolekting nasabah baik setoran dan penarikan tabungan serta angsuran pembiayaan sesuai dengan pembagian wilayah kerja dan jadwal pembayaran yang telah ditetapkan oleh kepala cabang atau kepala kantor pusat operasional. Dalam rangka mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *Teller Mobile*, digunakan metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI) yang menghasilkan angka 85,41%. Hal tersebut berarti nasabah merasa puas dengan kinerja *Teller Mobile* PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen. Kemudian dilakukan pemetaan terhadap atribut-atribut dalam kuesioner dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan menghasilkan pembagian posisi atribut kuesioner dalam bentuk kuadran dengan tingkat prioritas masing-masing.

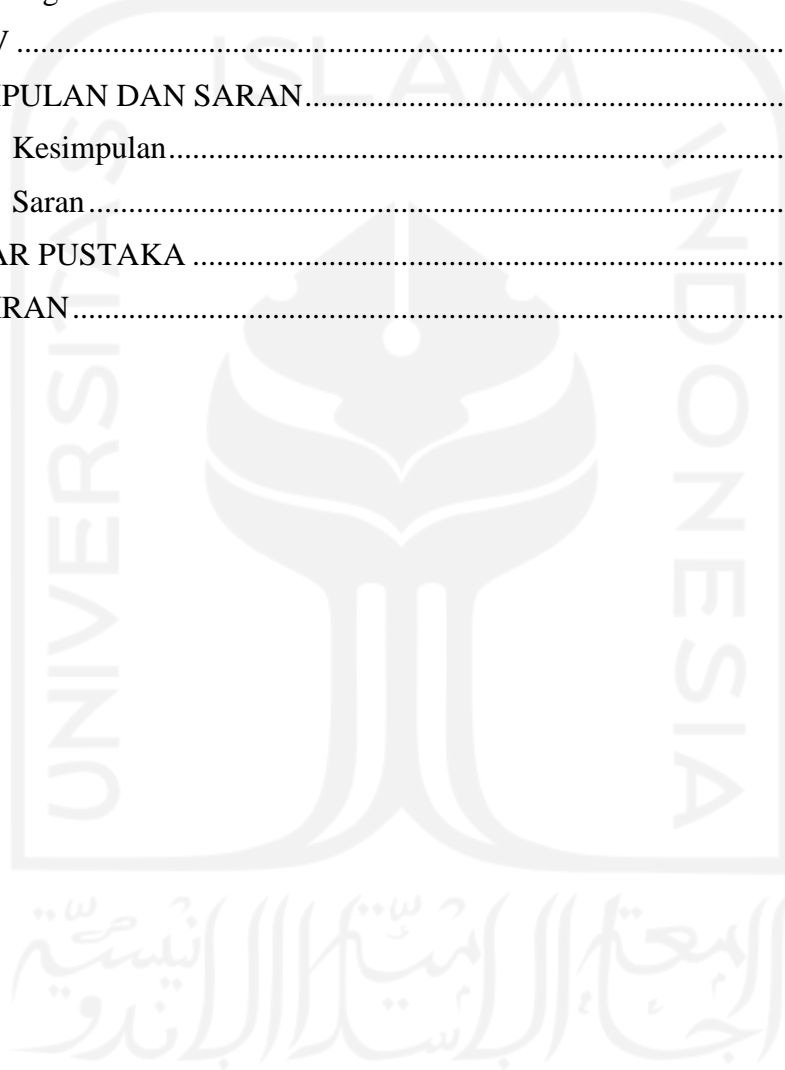
**Kata kunci :** BPRS, *Teller Mobile*, *Costumer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA).



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iv
PERYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1    Dasar Pemikiran Laporan Tugas Akhir.....	1
1.2    Tujuan Laporan Tugas Akhir.....	3
1.3    Target Laporan Tugas Akhir.....	4
1.4    Objek Laporan Tugas Akhir.....	4
BAB II.....	5
LANDASAN TEORI.....	5
2.1    Pengertian Bank.....	5
2.2    Jenis-Jenis Bank.....	5
2.3    Pengertian Jasa.....	9
2.4    Karakteristik Jasa.....	10
2.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	12
2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	12
BAB III.....	14
ANALISIS DESKRIPTIF.....	14
3.1    Data Umum.....	14
3.1.1 Sejarah PT BPRS Bina Amanah Satria.....	14
3.1.2 Visi, Misi, Budaya dan Ikon Perusahaan.....	14
3.1.3 Profil Perusahaan.....	16
3.1.4 Struktur Organisasi.....	16

3.2	Data Khusus .....	18
3.2.1	<i>Teller Mobile</i> PT BPRS Bina Amanah Satria.....	18
3.2.2	Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan <i>Teller Mobile</i> dan Atribut.....	20
	Prioritas Perbaikan Layanan Teller Mobile PT BPRS Bina Amanah Satria .	20
	Cabang Kebumen.....	20
BAB IV	.....	32
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	32
4.1	Kesimpulan.....	32
4.2	Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	.....	34
LAMPIRAN	.....	35



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.1 Profil Perusahaan .....	16
Tabel 3.2.1 Hasil r Hitung Kuesioner .....	22
Tabel 3.2.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	23
Tabel 3.2.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	24
Tabel 3.2.4 Skala Likert Kuesioner.....	25
Tabel 3.2.5 Rata-Rata Skoring Kuesioner.....	26



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.1 Struktur Organisasi.....	17
Gambar 3.2.1 Diagram Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	28
Gambar 3.2.2 Hasil Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	30



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Kepuasan dan Harapan Nasabah.....	35
Lampiran 1: Jawaban Kuesioner Kepuasan dan Harapan Nasabah.....	37



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Dasar Pemikiran Laporan Tugas Akhir**

Perbankan merupakan industri keuangan yang memiliki posisi strategis dalam perekonomian dan pembangunan nasional Indonesia. Sebagai lembaga keuangan, perbankan menjadi sarana penghubung antara masyarakat kelebihan dana dengan masyarakat kekurangan dana, sehingga menciptakan perputaran keuangan dengan akses menyeluruh dalam skala nasional. Hal ini sejalan dengan fungsi utama perbankan Indonesia yaitu sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak (Otoritas Jasa Keuangan, 2017b).

Menurut Hamzah (2009), sejak berlakunya UU No. 10 Tahun 1998, di Indonesia dikenal adanya *dual banking system*, perbankan syariah di satu sisi dan perbankan konvensional di sisi lainnya. Berdasarkan Undang-Undang, struktur perbankan di Indonesia terdiri dari Bank Umum (BU) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) (Otoritas Jasa Keuangan, 2017b). Sistem bank konvensional di antaranya terdapat Bank Umum Konvensional (BUK) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Kemudian di sisi syariah terdapat Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Perbedaan mendasar dari keduanya adalah kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum karena BPR dilarang menerima

simpanan giro, kegiatan valas, dan perasuransian (Otoritas Jasa Keuangan, 2017a).

PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen adalah lembaga keuangan perbankan berprinsip syariah dengan kantor pusat berada di Purwokerto, Jawa Tengah. Berslogan “Amanah dan Menentramkan”, PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen memberikan pelayanan prima dengan *Teller Mobile* sebagai pelayanan utama kepada nasabah. *Teller Mobile* atau Kolektor merupakan unit di PT BPRS Bina Amanah Satria dengan pelayanan sistem antar jemput dana dalam melayani nasabah. Nasabah tidak perlu datang ke *Teller* bank ketika bertransaksi, melainkan *Teller Mobile* akan berkeliling sesuai wilayah kerjanya dan melakukan penjemputan dana atau mengantarkan dana nasabah. *Teller Mobile* menjadi solusi PT BPRS Bina Amanah Satria dalam mengatasi kekurangan ketersediaan fasilitas yang layaknya ditawarkan oleh bank umum yaitu fasilitas ATM. *Teller Mobile* ini dinilai tepat melihat sasaran utama nasabahnya adalah pelaku usaha menengah, mikro dan Ibu Rumah Tangga (IRT).

Kegiatan transaksi operasional perbankan di BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen sebagian besar terjadi melalui pelayanan *Teller Mobile* dibandingkan *Teller* kantor bank. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa *Teller Mobile* memegang peranan penting dalam roda perjalanan bisnis PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen karena bertemu dan berhadapan langsung dengan nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh *Teller Mobile* menjadi faktor penting bagi bank yang perlu diperhatikan demi

memastikan kepuasan nasabah dan menjaga hubungan baik dengan setiap nasabahnya.

Berangkat dari hal tersebut, penyusunan tugas akhir ini dilakukan untuk memberikan bahan pertimbangan kepada PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen dalam rangka memberikan pelayanan lebih baik kepada nasabah. Penyusunan laporan dilakukan dengan dua metode yaitu *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Kedua metode tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *Teller Mobile* disertai harapan-harapan nasabah yang tertuang dalam kuesioner. Selain itu, penelitian ini mampu memetakan ke dalam bentuk kuadran mengenai atribut layanan apa saja yang sudah diterapkan dengan baik dan mengidentifikasi atribut layanan yang masih harus diperbaiki oleh PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen.

## **1.2 Tujuan Laporan Tugas Akhir**

Tujuan dari pelaksanaan magang di PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui layanan *Teller Mobile* PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *Teller Mobile* dan mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas dalam perbaikan layanan *Teller Mobile* PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen.



### 1.3 Target Laporan Tugas Akhir

Target dari pelaksanaan magang di PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen adalah sebagai berikut:

1. Mampu menjelaskan layanan *Teller Mobile* PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen.
2. Mampu mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *Teller Mobile* dan mengetahui atribut yang menjadi prioritas dalam perbaikan layanan *Teller Mobile* PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen.

### 1.4 Objek Laporan Tugas Akhir

Objek kegiatan magang di PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen dalam penyusunan laporan tugas akhir dilaksanakan pada bidang layanan *Teller Mobile* atau Kolektor. *Teller Mobile* atau disebut juga Kolektor merupakan salah satu unit di BPRS Bina Amanah Satria (BAS) dengan fungsi utama jabatan yaitu mengelola dan mengolekting nasabah baik setoran dan penarikan tabungan serta angsuran pembiayaan sesuai dengan pembagian wilayah kerja dan jadwal pembayaran yang telah ditetapkan oleh kepala cabang atau kepala kantor pusat operasional.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Bank**

Kata bank biasanya selalu dikaitkan dengan lembaga keuangan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (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. Kegiatan perbankan secara umum terdiri dari penghimpunan dana, penyaluran dana, dan pelayanan jasa lainnya. Kemudian menurut Kasmir (2008), setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan di mana kegiatannya baik hanya menghimpun dana, atau hanya menyalurkan dana, atau kedua-duanya menghimpun dana dan menyalurkan dana disebut lembaga keuangan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dan atau menyalurkan dana serta memberikan jasa lainnya yang berhubungan dengan keuangan.

#### **2.2 Jenis-Jenis Bank**

Di Indonesia terdapat bank yang dapat dikategorikan berdasarkan jenisnya. Jenis bank tersebut adalah bank ditinjau berdasarkan fungsi, kepemilikan, status, penetapan harga, dan tingkatannya (Ismail, 2010).

##### **1. Jenis-Jenis Bank Ditinjau dari Segi Fungsinya**

Berdasarkan fungsinya, bank terdiri dari Bank Sentral, Bank Umum, dan Bank Perkreditan Rakyat.

a. Bank Sentral

Bank sentral adalah bank yang memiliki fungsi sebagai pengatur bank-bank dalam suatu negara. Setiap negara memiliki satu bank sentral dan memiliki kantor hampir di setiap provinsi. Bank sentral yang terdapat di Indonesia adalah Bank Indonesia.

b. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah serta dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

c. Bank Perkreditan Rakyat

Bank perkreditan rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Pemberian layanan jasa dalam lalu lintas pembayaran atau giral tidak diperbolehkan untuk Bank Perkreditan Rakyat.

2. Jenis Bank Ditinjau dari Segi Kepemilikannya

Jenis bank berdasarkan segi kepemilikannya yaitu Bank Milik Pemerintah, Bank Swasta Nasional, Bank Milik Koperasi, dan Bank Asing.

a. Bank Milik Pemerintah

Bank milik pemerintah atau dikenal dengan bank pemerintah merupakan bank yang kepemilikannya dimiliki oleh pemerintah.

b. Bank Swasta Nasional

Bank swasta nasional adalah bank yang didirikan oleh individu maupun lembaga secara swasta. Keuntungan dari bank dinikmati oleh swasta secara keseluruhan.

c. Bank Milik Koperasi

Bank milik koperasi adalah bank yang didirikan oleh perusahaan berbadan hukum koperasi. Koperasi menjadi pemilik modal bank secara keseluruhan. Di Indonesia terdapat satu bank yang didirikan oleh koperasi atau bank milik koperasi, yaitu Bank Bukopin.

d. Bank Asing

Bank asing adalah bank yang didirikan oleh pemerintah asing maupun oleh swasta asing. Pemerintah asing atau swasta asing merupakan pemilik modal, sehingga keuntungan dan kerugian menjadi milik negara asing atau orang asing.

3. Jenis Bank Ditinjau dari Segi Statusnya

Bank berdasarkan segi statusnya terdiri dari Bank Devisa dan Bank Non-Devisa.

a. Bank Devisa

Bank yang melakukan aktivitas transaksi keluar negeri dan/atau transaksi yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan dinamakan bank devisa.

b. Bank Non-Devisa

Bank yang beroperasi dan belum mempunyai izin melaksanakan kegiatan seperti bank devisa disebut bank non-devisa. Transaksi yang dilakukan oleh bank non devisa terbatas pada transaksi dalam negeri dan/atau mata uang rupiah saja.

#### 4. Jenis Bank Ditinjau dari Segi Cara Penentuan Harga

Bank berdasarkan cara penentuan harganya yaitu terdiri dari Bank Konvensional dan Bank Syariah.

##### a. Bank Konvensional

Bank Konvensional adalah bank yang berdasarkan sistem bunga sebagai balas jasa dalam penentuan harganya. Balas jasa tersebut adalah balas jasa yang diterima bank atas penyaluran dana kepada masyarakat maupun balas jasa yang dibayarkan oleh bank kepada masyarakat atas penghimpunan dana.

##### b. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank berdasarkan pada prinsip syariah yang dalam kegiatannya mengenakan bunga. Bank dan nasabah menerima imbalan berdasarkan akad dan perjanjian antara bank dan nasabah.

#### 5. Jenis Bank Ditinjau dari Segi Tingkatannya

Jenis bank berdasarkan segi tingkatannya yaitu Kantor Pusat, Kantor Wilayah, Kantor Cabang Penuh, Kantor Cabang Pembantu, dan Kantor Kas.

##### a. Kantor Pusat

Kantor pusat adalah kantor bank yang merupakan pusat dari kantor

cabang di seluruh wilayah, baik dalam negara maupun di negara lain.

b. Kantor Wilayah

Kantor pusat yang membawahi suatu wilayah tertentu disebut kantor wilayah. Kantor wilayah dibagi berdasarkan pada besar kecilnya bank atau wilayah yang menjadi target pemasarannya.

c. Kantor Cabang Penuh

Kantor cabang dengan kewenangan penuh yang diberikan kantor pusat atau kantor wilayah untuk melaksanakan transaksi perbankan secara keseluruhan disebut kantor cabang penuh.

d. Kantor Cabang Pembantu

Kantor cabang yang memberikan layanan beberapa aktivitas perbankan disebut kantor cabang pembantu. Umumnya, kegiatan penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) merupakan fokus dari kantor cabang pembantu.

e. Kantor Kas

Kantor kas adalah kantor cabang terkecil. Kegiatan perbankan di kantor kas antara lain transaksi yang berkaitan dengan tabungan baik setoran dan penarikan tunai, deposito, kredit, pembukaan simpanan giro, kliring, pelayanan transfer dan inkaso ditangani oleh kantor cabang penuh sebagai induknya.

### 2.3 Pengertian Jasa

Jasa banyak didefinisikan sebagai suatu komoditas yang tidak kentara atau tidak berwujud. Menurut Sumarni (2022), setiap kegiatan atau manfaat yang

dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik disebut jasa. Kemudian pengertian jasa bank menurut Suhardjo (2002) adalah semua kegiatan bank, baik yang langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan fungsi bank sebagai lembaga yang memperlancar pembayaran transaksi perdagangan, fungsi bank sebagai lembaga yang memperlancar peredaran uang serta fungsi bank yang memberikan jaminan kepada nasabah-nasabahnya, baik yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan keuntungan kepada bank, dalam bentuk keuntungan finansial maupun non finansial.

#### **2.4 Karakteristik Jasa**

Produk jasa memiliki karakteristik yang membedakannya dari bentuk barang. Adapun menurut Tjiptono (2005), secara garis besar karakteristik jasa terdiri atas *intangibility*, *inseparability*, *variability/heterogeneity*, *perishability*, dan *lack of ownership*.

##### **1. *Intangibility* (tidak berwujud)**

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Oleh sebab itu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

##### **2. *Inseparability* (ketidakterpisahan)**

Umumnya setelah barang diproduksi maka dikonsumsi secara langsung. Berbeda dengan jasa, jasa dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan

dikonsumsi secara bersamaan. Dalam hal ini, jasa yang tingkat kontakannya tinggi, penyedia jasa dan konsumen sama-sama hadir, maka interaksi di antara mereka merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan terhadap jasa tersebut.

3. *Variability/Heterogeneity* (variabilitas)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung kepada siapa, kapan, dan di mana suatu jasa diproduksi. Menurut Bovee, Houston & Thill (1995), terdapat tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa; yaitu (1) kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa; (2) moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan; dan (3) beban kerja perusahaan.

4. *Perishability* (mudah rusak)

Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Pada dasarnya permintaan pelanggan terhadap sebagian besar jasa sangat fluktuatif. Untuk itu, perusahaan penyedia jasa sangat membutuhkan manajemen permintaan dan penawaran yang efektif untuk menyikapi hal tersebut.

5. *Lack of Ownership* (kurang kepemilikan)

Lack of ownership merupakan perbedaan dasar antara barang dan jasa. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Konsumen dapat mengonsumsi, menyimpan, atau menjualnya. Di sisi lain, pada pembelian jasa, konsumen



mungkin hanya memiliki akses personal atas suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas.

### **2.5 Customer Satisfaction Index (CSI)**

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat atribut-atribut produk/jasa. Metode ini memiliki beberapa keunggulan antara lain efisiensi (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi/ atribut yang perlu diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi (Anggaraini et al, 2015). Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* (kinerja) produk atau jasa dalam memenuhi harapan. Tingkat kepuasan pelanggan tersebut dapat diukur dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

### **2.6 Importance Performance Analysis (IPA)**

Metode IPA *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan pertama kalinya oleh Martilla dan James pada 1997. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah analisis yang mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki objek tertentu dengan kenyataan/kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna (Nababan, 2018). Metode IPA bertujuan mengukur hubungan persepsi konsumen terhadap harapan dan kinerja yang diberikan perusahaan. *Importance Performance Analysis* (IPA) secara konsep adalah model yang

mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan penawaran pasar dengan dua kriteria yaitu harapan/kepentingan dan kepuasan/kinerja yang dirasakan oleh konsumen.



## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Data Umum**

##### **3.1.1 Sejarah PT BPRS Bina Amanah Satria**

BPRS Bina Amanah Satria atau dikenal dengan Bank Syariah BAS adalah salah satu BPR yang beroperasi berdasar prinsip syariah dengan kantor pusat berada di Purwokerto, Kabupaten Banyumas. Pendirian BPRS Bina Amanah Satria adalah cerminan aspirasi dan keinginan dari para profesional (notaris, dokter, pengusaha, pendidik) putra daerah untuk memiliki alternatif perbankan dengan sistem syariah yang diwarnai oleh prinsip-prinsip transparansi, berkeadilan, seimbang, dan beretika dalam bertransaksi sebagai bagian dari dakwah maaliah untuk mengembangkan usaha ekonomi masyarakat kecil-mikro di wilayah Kabupaten Banyumas. BPRS Bina Amanah Satria awalnya berkantor pusat di Jl. Pramuka 219 Purwokerto, diresmikan beroperasi pada tanggal 23 Juli 2005 dan secara efektif beroperasi pada bulan Agustus 2005. Terhitung sejak 07 Juli 2014, kantor pusat BPRS Bina Amanah Satria berpindah di Jl. Pramuka 124 Purwokerto. Saat ini BPRS Bina Amanah Satria telah memiliki satu kantor cabang di Kabupaten Kebumen, dan satu kantor cabang di Kecamatan Bumiayu, Kabupaten Brebes.

##### **3.1.2 Visi, Misi, Budaya dan Ikon Perusahaan**

PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen memiliki visi, misi, budaya, dan ikon perusahaan sebagai berikut.

### 1. Visi Perusahaan

Visi PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen adalah menjadi lembaga keuangan mikro syariah tepercaya yang sangat dibutuhkan masyarakat sebagai mitra berinvestasi dan berusaha secara syariah.

### 2. Misi Perusahaan

Misi PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan operasional perbankan berdasar prinsip syariah sesuai dengan standar perbankan yang sehat
- b. Menjalankan transaksi perbankan yang sehat, cepat, aman dan berkeadilan, dalam penghimpunan dana dan dalam penyaluran memfokuskan dana kepada pengusaha mikro dan kecil (UMKM).
- c. Mengembangkan fungsi perusahaan dalam kewajiban sosial melalui pendayagunaan pemanfaatan dan pengalokasian dana-dana zakat, infak, sedekah serta dana-dana sosial lainnya.
- d. Mengembangkan dakwah *maaliah* dengan mensosialisasikan keunggulan layanan perbankan syariah, bersinergi dengan lembaga-lembaga ekonomi syariah lainnya.

### 3. Budaya Perusahaan

Budaya kerja PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen adalah bekerja melayani nasabah secara ihsan (integritas, kejujuran, profesional, optimal) dan menghargai prestasi kerja.

### 4. Ikon Perusahaan

PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen memiliki ikon

“Amanah dan Menentramkan”.

### 3.1.3 Profil Perusahaan

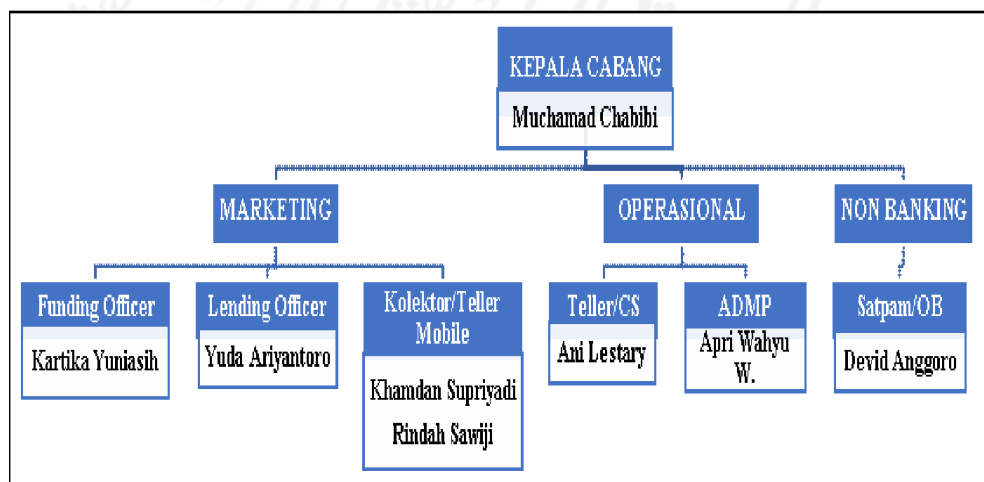
Profil perusahaan PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1.1  
Profil PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen

Nama Perusahaan	PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria
Akta Pendirian	Nomor 19 Notaris Bambang Sudrajat W., S. H.
Alamat Kantor Pusat	Jl. Pramuka No. 124 Purwokerto 53147, Telepon/fax (0281) 642302 E-mail: bprsbaspwt@gmail.com
Alamat Cabang Kebumen	Jl. Pahlawan No. 67 Pasar Mertokondo, Kutosari, Kabupaten Kebumen, Telepon (0287) 383006
Alamat Cabang Bumiayu	Jl. Diponegoro No. 543 Jatisawit Bumiayu, Kabupaten Brebes, Telepon (0287) 432998

### 3.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen adalah sebagai berikut.



Gambar 3.1.1 Struktur Organisasi  
PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen

Keterangan:

1. **Kepala Cabang.** Kepala Cabang adalah pejabat eksekutif bank dengan fungsi utamanya memimpin kegiatan usaha dan operasional bank di kantor cabang, meliputi menyusun perencanaan, mengoordinasi setiap pelaksanaan tugas, melakukan pembinaan dan pengendalian terhadap semua bidang kerja yang ada dalam lingkup kantor cabang berdasarkan asas keseimbangan keserasian.
2. **Funding Officer.** *Funding Officer* adalah unit di PT BPRS Bina Amanah Satria bidang marketing dengan fungsi jabatan utama menghimpun dana masyarakat dengan menerapkan pola-pola dan strategi tertentu.
3. **Lending Officer.** *Lending Officer* adalah unit di PT BPRS Bina Amanah Satria bidang marketing yang memiliki fungsi utama jabatan yaitu bertanggung jawab atas pencapaian target pembiayaan, memproses, dan menganalisis pembiayaan.
4. **Teller Mobile/ Kolektor.** *Teller Mobile/ Kolektor* adalah unit di PT BPRS Bina Amanah Satria bidang marketing yang memiliki fungsi utama jabatan yaitu mengelola dan mengolekting nasabah baik setoran dan penarikan tabungan serta angsuran pembiayaan sesuai dengan pembagian wilayah kerja dan jadwal pembayaran yang telah ditetapkan oleh kepala cabang atau kepala kantor pusat operasional.
5. **Teller.** *Teller* adalah unit di PT BPRS Bina Amanah Satria bidang operasional yang jabatannya memiliki fungsi utama mengelola dan melaksanakan transaksi harian secara keseluruhan yang sifatnya tunai, secara manual dalam sistem teknologi komputer.
6. **Customer Service.** *Customer Service* adalah unit di PT BPRS Bina Amanah Satria dengan fungsi utama jabatan yaitu memberikan pelayanan prima kepada nasabah/calon nasabah baik internal maupun eksternal mengenai produk dan jasa layanan perbankan, memberikan informasi hak dan kewajiban nasabah secara transparan, memberikan

informasi lain yang diperlukan, serta mengarahkan nasabah dan/atau calon nasabah pada pilihan yang sesuai dengan kebutuhannya.

7. ADMP (Administrasi Pembiayaan). ADMP adalah unit di PT BPRS Bina Amanah Satria yang jabatannya memiliki fungsi utama pada pengelolaan administrasi pembiayaan dari proses verifikasi kelengkapan dokumen, persiapan akad pembiayaan, pengikatan jaminan, pencairan, pengarsipan berkas dan membuat akad lain.
8. Satpam (Satuan Pengamanan). Satpam adalah unit di PT BPRS Bina Amanah Satria dengan fungsi utama jabatan adalah menciptakan sarana yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada pejabat, pengawal dan nasabah bank di lingkungan kantor, mengantisipasi dan responsif mengatasi dari setiap gangguan keamanan yang mungkin terjadi.
9. OB (*Office Boy*). OB adalah unit di PT BPRS Bina Amanah Satria dengan fungsi utama jabatan yaitu menciptakan suasana yang dapat memberikan kenyamanan kepada pejabat, pegawai, dan nasabah bank di lingkungan kantor, dengan menjaga kebersihan kantor dan melayani keperluan semua pegawai dan direksi.

### **3.2 Data Khusus**

#### **3.2.1 *Teller Mobile* PT BPRS Bina Amanah Satria**

*Teller Mobile* PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen adalah unit di BPRS Bina Amanah Satria dengan fungsinya yaitu mengelola dan mengolekting nasabah baik setoran dan penarikan tabungan serta angsuran pembiayaan sesuai dengan pembagian wilayah kerja dan jadwal pembayaran yang telah ditetapkan oleh kepala cabang atau kepala kantor pusat operasional. Dalam menjalankan tugasnya, seorang *Teller Mobile* membawa

ponsel kantor yang telah disesuaikan dengan sistem bank dan printer nirkabel yang digunakan untuk mencetak setruk layanan transaksi dengan nasabah.

*Teller Mobile* memiliki tugas pokok dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Melakukan kolekting setoran tabungan secara harian, mingguan, bulanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- 2) Mengambil setoran deposito nasabah apabila diperlukan.
- 3) Melakukan kolekting angsuran pembiayaan sesuai dengan jadwal angsuran yang telah disepakati.
- 4) Menatausahakan setiap setoran, berkoordinasi dengan *Teller*.
- 5) Memastikan bahwa semua rekening tabungan, deposito nasabah yang berada di bawah tanggung jawab terkelola dan terlayani dengan baik (jemput antar) untuk penyetoran dan penarikan.
- 6) Setiap setoran pembayaran angsuran pembiayaan dapat dikolekting sesuai dengan jatuh tempo pembayarannya apabila pembayaran angsuran dilakukan harian atau mingguan.
- 7) Memastikan bahwa setiap setoran dari nasabah terdapat tanda terima dan diserahkan kepada nasabah.
- 8) Menyerahkan hasil kolekting harian dari nasabah (tabungan, deposito, atau angsuran) disetorkan kepada *Teller* pada hari dan tanggal yang sama.
- 9) Apabila setoran terjadi setelah jam kerja atau hari libur, wajib



konfirmasi ke atasan langsung sebelum dijalankan serta uang diserahkan pada *Teller* pada jam kerja hari berikutnya dan diproses sesuai ketentuan yang berlaku.

- 10) Pada saat nasabah melakukan penarikan tabungan pastikan bahwa nasabah yang bersangkutan yang menulis slip penarikan minimal nominal, terbilang, dan nama di bawah tanda tangan.

Selain tugas pokok, *Teller Mobile* juga memiliki wewenang sebagai berikut:

- 1) Meminta fasilitas kerja yang dibutuhkan.
- 2) Menerima uang setoran nasabah baik untuk setoran tabungan dan atau deposito dan atau angsuran pembiayaan sejumlah nominal yang diberikan nasabah dan dibuktikan dengan tanda terima setoran.
- 3) Mengatur jadwal kolekting dengan nasabah.
- 4) Mengantar dan menyerahkan uang kepada nasabah sejumlah nominal yang telah disebutkan oleh nasabah jika terjadi penarikan tabungan atau pencairan deposito dalam layanan jemput antar

Memastikan tanda tangan slip penarikan tabungan asli sebelum diproses dan uang diserahkan kepada nasabah.

### 3.2.2 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan *Teller Mobile* dan Atribut

Prioritas Perbaikan Layanan *Teller Mobile* PT BPRS Bina Amanah Satria

Cabang Kebumen

Pengolahan data dalam mengukur tingkat nasabah terhadap layanan *Teller Mobile* PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen dilakukan

menggunakan *software* Microsoft Excel dan SPSS. Penjabaran proses pengolahan data adalah sebagai berikut.

#### 1. Teknik pengambilan sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Sampel diambil dengan pertimbangan faktor kemudahan. Responden sampel yang diambil adalah nasabah PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen. Penentuan jumlah responden menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1+(Nxe^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Error level (tingkat kesalahan). Kesalahan sampel yang masih bisa ditolerir sebesar 10%.

Ukuran populasi (N) adalah total jumlah nasabah PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen tahun 2022 yang diketahui berjumlah 1851 nasabah, sehingga sampel yang didapat berjumlah:

$$n = \frac{1851}{1+(1851 \times 0,01)}$$

$$n = 94,87$$

Pada kuesioner yang dibagikan, kuesioner yang kembali berjumlah 30. Oleh karena itu, laporan tugas akhir disusun dengan menggunakan sampel berjumlah 30 responden.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya item-item yang tertuang dalam kuesioner. Sebelum kuesioner dibagikan kepada responden, maka perlu dilakukan uji validitas item-item dalam kuesioner.

Tabel 3.2.1  
Hasil r Hitung Kuesioner

<i>Correlations</i>	<b>Kepuasan</b>	<b>Harapan</b>
<i>Pearson Correlation</i>	.596**	.635**
<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.001	0.000
<i>N</i>	30	30
<i>Pearson Correlation</i>	.682**	.555**
<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.001
<i>N</i>	30	30
<i>Pearson Correlation</i>	.744**	.639**
<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000
<i>N</i>	30	30
<i>Pearson Correlation</i>	.747**	.766**
<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000
<i>N</i>	30	30
<i>Pearson Correlation</i>	.783**	.731**
<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000
<i>N</i>	30	30
<i>Pearson Correlation</i>	.808**	.803**
<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000
<i>N</i>	30	30
<i>Pearson Correlation</i>	.794**	.828**
<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000
<i>N</i>	30	30
<i>Pearson Correlation</i>	.674**	.677**
<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000

<i>N</i>	30	30
<i>Pearson Correlation</i>	.786**	.813**
<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000
<i>N</i>	30	30
<i>Pearson Correlation</i>	.820**	.765**
<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	0.000
<i>N</i>	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 \* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Penjelasan:

Nilai r tabel pada r statistik dengan 30 responden dan signifikansi 5% didapatkan sebesar 0,361. Pada uji validitas yang dilakukan, diketahui r hitung lebih besar dari r tabel. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2.2  
 Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel		r Hitung		r Tabel	Ket.
Kepuasan	Harapan	Kepuasan	Harapan		
X1	Y1	0,596	0,635	0,361	valid
X2	Y2	0,682	0,555	0,361	valid
X3	Y3	0,744	0,639	0,361	valid
X4	Y4	0,747	0,766	0,361	valid
X5	Y5	0,783	0,731	0,361	valid
X6	Y6	0,808	0,803	0,361	valid
X7	Y7	0,794	0,828	0,361	valid
X8	Y8	0,674	0,677	0,361	valid
X9	Y9	0,786	0,813	0,361	valid
X10	Y10	0,820	0,765	0,361	valid

Keterangan:

Variabel Kepuasan: X1, X2, X3..(pertanyaan ke-1, ke-2, ke-3,..dst)

Variabel Harapan: Y1, Y2, Y3.... (pertanyaan ke-1, ke-2, ke-3...dst.)

Kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Pengujian yang telah dilakukan pada kuesioner kepuasan nasabah terhadap kinerja *teller mobile* dan harapan nasabah terhadap *teller mobile* menggunakan *software* SPSS menghasilkan perhitungan yaitu nilai  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel. Berdasarkan analisis tersebut, maka item-item dalam kuesioner dinyatakan *valid*.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah item-item dalam kuesioner dapat diterapkan secara berulang atau berkelanjutan. Sebelum kuesioner dibagikan kepada responden, maka perlu dilakukan uji reliabilitas pada item-item dalam kuesioner

Berikut hasil uji reliabilitas pada kuesioner menggunakan SPSS (*Cronbach's Alpha*).

Tabel 3.2.3

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Nasabah		Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan Nasabah	
<b>Reliability Statistics</b>		<b>Reliability Statistics</b>	
<i>Cronbach's</i>		<i>Cronbach's</i>	
<i>Alpha</i>	<i>N of Items</i>	<i>Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.906	10	.891	10

Pengujian yang telah dilakukan pada kuesioner kepuasan nasabah atas kinerja *Teller Mobile* menghasilkan nilai 0,906 dan harapan nasabah terhadap *Teller Mobile* menghasilkan 0,891. Perhitungan keduanya menghasilkan nilai lebih dari 0,6 ( $CA > 0,6$ ). Berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* (CA), maka dapat disimpulkan bahwa item-item pada kuesioner dinyatakan *reliable*.

c. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), kuesioner diolah dan ditentukan nilainya berdasarkan skala likert dengan skala 1-5.

Berikut adalah skala likert yang digunakan pada kuesioner.

Tabel 3.2.4  
Skala Likert Kuesioner

<b>Kepuasan (P)</b>	<b>Harapan (I)</b>
1 = Sangat Tidak Puas	1 = Sangat Tidak Penting
2 = Tidak Puas	2 = Tidak Penting
3 = Cukup Puas	3 = Cukup Penting
4 = Puas	4 = Penting
5 = Sangat Puas	5 = Sangat Penting

Selanjutnya dilakukan rata-rata skoring untuk mencari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan nilai tersebut, Kepuasan/Kinerja dilambangkan (P), Harapan dilambangkan (I), hasil perkalian keduanya yaitu Skor dilambangkan (S), dan jumlah hasil perkalian yaitu Total dilambangkan (T) (Nababan, 2018).

Perhitungan rata-rata skoring disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.2.5  
Rata-Rata Skoring Kuesioner

<b>Indikator</b>	<b>Kepuasan (P)</b>	<b>Harapan (I)</b>	<b>Skor P×I</b>
X1, Y1	4,433333333	4,366666667	19,35888889
X2, Y2	4,333333333	4,133333333	17,91111111
X3, Y3	4,533333333	4,233333333	19,19111111
X4, Y4	4,466666667	4,333333333	19,35555556
X5, Y5	4,366666667	4,233333333	18,48555556
X6, Y6	4,533333333	4,333333333	19,64444444
X7, Y7	4,366666667	4,233333333	18,48555556
X8, Y8	4,233333333	4,333333333	18,34444444
X9, Y9	4,433333333	4,333333333	19,21111111
X10, Y10	4,366666667	4,166666667	18,19444444
	<b>44,06666667</b>		<b>188,1822222</b>

Keterangan:

Indikator Kepuasan (X): X1, X2, X3... (pertanyaan ke-1, ke-2, ke-3...dst.)

Indikator Harapan (Y): Y1, Y2, Y3... (pertanyaan ke-1, ke-2, ke-3...dst.)

Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100 \%$$

(Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran)

Keterangan:

- a) Nilai CSI sebesar 100 % atau lebih menunjukkan sangat puas atas kinerja perusahaan

- b) Nilai CSI lebih besar dari 80% sampai 100% menunjukkan konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan
- c) Nilai CSI lebih besar dari 50% sampai 80% menunjukkan konsumen merasa cukup puas pada kinerja pelayanan
- d) Nilai CSI sebesar 50% atau lebih rendah menunjukkan kinerja pelayanan kurang baik

Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI):

$$CSI = \frac{188,1822222}{5 (44,06666667)} \times 100 \% = 85,41 \%$$

Berdasarkan rumus, perhitungan CSI menghasilkan nilai sebesar 85,41 %. Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai CSI tersebut, nasabah merasa puas terhadap layanan Teller Mobile PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen.

#### d. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah analisis yang mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki objek tertentu dengan kenyataan/kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna (Nababan, 2018).

Langkah-langkah analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebagai berikut (Nababan, 2018).

- 1) Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen untuk setiap item atribut.

$$\bar{X}_l = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{X}_l = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$



- 2) Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan secara keseluruhan item.

$$\bar{X}_l = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_l}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_l = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_l}{n}$$

- 3) Nilai rata-rata tingkat kepentingan secara keseluruhan item memotong sumbu vertikal tegak lurus dan nilai rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan item memotong sumbu horizontal tegak lurus.
- 4) Nilai dari rata-rata kepuasan/kinerja dan kepentingan/harapan konsumen untuk setiap item diplotkan dalam diagram *Importance Performance Analysis (IPA)*.

*Importance*

<b>High</b>	<b>Quadrant I</b> <i>Concentrate here</i>	<b>Quadrant II</b> <i>Keep us the good work</i>
<b>Low</b>	<b>Quadrant III</b> <i>Lower Priority</i>	<b>Quadrant IV</b> <i>Possible Overkill</i>
	<i>Performance</i>	<b>High</b>

Gambar 3.2.1

Diagram Kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*

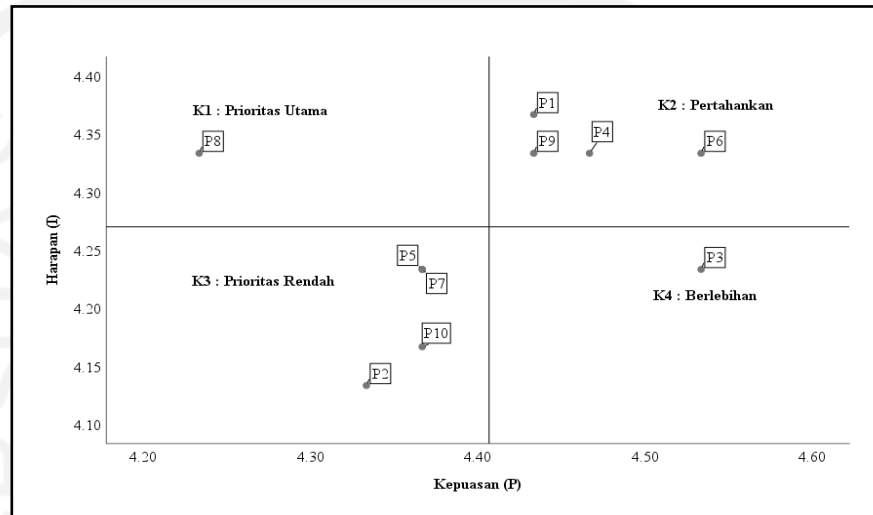
Keterangan:

- a. Kuadran I, prioritas utama. Kinerja/ layanan yang diberikan perusahaan dirasakan lebih kecil dari harapan konsumen. Maka hal ini akan menjadi masalah bagi perusahaan. Untuk

itu, atribut kuadran I menjadi prioritas utama untuk perbaikan layanan. ( $P < I$ )

- b. Kuadran II, pertahankan. Kinerja/ layanan yang diberikan perusahaan dirasakan sama besar dengan harapan dari konsumen. Keduanya merasakan kepuasan baik perusahaan maupun konsumen. Untuk itu, atribut kuadran II menjadi hal yang perlu dipertahankan oleh perusahaan. ( $P_{\text{besar}} = I_{\text{besar}}$ )
- c. Kuadran III, prioritas rendah. Kinerja/layanan yang diberikan perusahaan sama kecil dengan harapan konsumen. Konsumen belum memiliki harapan tinggi dan perusahaan belum mampu memberikan kinerja atau layanan yang baik. Hal ini menjadi prioritas rendah. Perusahaan dapat menggali data atau informasi dari konsumen untuk mengetahui faktor apa yang dibutuhkan untuk mampu meningkatkan layanan kepada konsumen. ( $P_{\text{kecil}} = I_{\text{kecil}}$ )
- d. Kuadran IV, berlebihan. Kinerja/layanan yang diberikan perusahaan melebihi harapan konsumen. Hal ini dapat menimbulkan pemborosan bagi perusahaan. Perusahaan dapat mengalokasikan sumber daya terkait faktor tersebut untuk perbaikan pelayanan pada indikator/atribut yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. ( $P > I$ )

Berikut adalah diagram hasil metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada kuesioner Kepuasan Nasabah dan Harapan Nasabah yang dilakukan menggunakan *software* IBM SPSS *Statistics* 25.



Gambar 3.2.2

#### Kuadran Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)

Keterangan:

- a. Pada Kuadran I, terdapat titik indikator/atribut P8 (kemampuan dan pengetahuan petugas bank dalam menjalankan tugasnya). Berdasarkan hal tersebut, perusahaan dapat menjadikan indikator/atribut P8 menjadi prioritas utama dalam peningkatan kinerja untuk perbaikan layanannya.
- b. Pada Kuadran II, terdapat empat titik yaitu indikator/atribut P1 (kemampuan petugas bank dalam membangun komunikasi efektif dengan nasabah), P4 (kemampuan

petugas bank dalam menepati janji temu dengan nasabah), P6 (ketelitian petugas bank dalam melakukan proses transaksi, selalu memberikan bukti slip transaksi) dan P9 (sikap petugas bank dalam melakukan pelayanan sehingga nasabah merasa aman dan nyaman). Berdasarkan hal tersebut, perusahaan dapat mempertahankan kinerja dan layanan pada indikator/atribut P1, P4, P6 dan P9 sebagai upaya mempertahankan kepuasan konsumen.

- c. Pada Kuadran III terdapat empat titik yaitu indikator/atribut P2 (penampilan petugas bank dan pengenalan atribut pengenalan perbankan), P5 (kecepatan dan ketepatan petugas bank dalam memproses transaksi setoran atau tabungan), P7 (kecukupan waktu yang diberikan petugas bank dalam melakukan pelayanan), dan P10 (sikap petugas bank dalam mengawali dan mengakhiri layanan). Berdasarkan hal tersebut, perusahaan dapat menggali informasi indikator/atribut P2, P5, P7, dan P10 dari konsumen untuk meningkatkan kinerja yang dibutuhkan dan mampu meningkatkan layanan yang dibutuhkan konsumen.

- d. Pada Kuadran IV terdapat titik indikator/atribut P3 (kesiapan petugas bank dalam merespon permintaan layanan). Berdasarkan hal tersebut, perusahaan telah melebihi harapan konsumen. Perusahaan dapat mengalokasikan sumber daya

terkait faktor tersebut untuk perbaikan pelayanan pada indikator/atribut yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan pada data dan informasi yang disajikan dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

- a. *Teller Mobile* PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen adalah unit yang memiliki peran penting dalam roda bisnis PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen. *Teller Mobile* adalah unit yang bertemu secara langsung dengan nasabah di lapangan, berperan besar dalam operasional transaksi dan menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- b. Nilai tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *Teller Mobile* PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai sebesar 85,41 %. Hal ini menggambarkan nasabah merasa puas terhadap layanan *Teller Mobile* PT BPRS Bina Amanah Satria Cabang Kebumen. Dengan nilai kepuasan tersebut, diketahui bahwa layanan yang diberikan dan dirasakan oleh nasabah secara keseluruhan belum maksimal.
- c. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan indikator/atribut prioritas utama yang perlu diperhatikan adalah indikator/atribut P8 yaitu kemampuan dan pengetahuan petugas bank dalam menjalankan tugasnya.

## 4.2 Saran

Saran berdasarkan berdasarkan hasil olah data dan informasi dari penulis yaitu, dengan merujuk pada nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), perusahaan dapat melakukan perbaikan pada indikator/atribut yang ditunjukkan pada Kuadran I metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Indikator/ atribut tersebut adalah P8 yaitu kemampuan dan pengetahuan petugas bank dalam menjalankan tugasnya. Upaya perbaikan dalam rangka membangun kualitas sumber daya manusia yang dapat dilakukan perusahaan adalah melaksanakan pelatihan *service excellent* dan seminar *job description* secara berkala kepada unit *Teller Mobile* dan unit BPRS Bina Amanah Satria lainnya secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ismail, (2010). *Manajemen Perbankan* (Edisi Pertama). Prenamedia.
- Hamzah, M. (2009). Optimalisasi Peran Dual Banking System Melalui Fungsi Strategis JUB Dalam Rangka Menjaga Stabilitas Sistem Keuangan di Indonesia. *La\_Riba*, 3(2), 197–221. <https://doi.org/10.20885/lariba.vol3.iss2.art5>
- Kasmir. (2008). *Manajemen Perbankan* (Revisi 200). PT Raja Grafindo Persada.
- Nababan, B. O. (2018). *Panduan Pengolahan Data Service Quality (SQ), Customer Satisfaction Index (CSI) dan Index Performance Analysis (IPA) dengan Software Excel dan SPSS LPPM STIE Dewantara*. April 2018. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.10743.96169>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017a). *Bank Perkreditan Rakyat*. OJK. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Perkreditan-Rakyat.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017b). *Lembaga Perbankan*. OJK. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Lembaga-Perbankan.aspx>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, 3 (1998).
- Suhardjo, M. K. (2002). *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi* (Edisi Pert). BPFE-Yogyakarta.
- Sumarni, M. (2022). *Manajemen Pemasaran Bank* (Edisi Keli). Liberti Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2005). *Manajemen Pemasaran Bank* (Edisi Pert). Bayumedia Publishig



## LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Kepuasan dan Harapan Nasabah

### KUESIONER

#### KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN TELLER MOBILE

#### PT BPRS BINA AMANAH SATRIA (BAS) CABANG KEBUMEN

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir pada program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, maka saya:

**Nama : Siti Nuriyah**

**NIM : 19213017**

Mengadakan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Teller Mobile PT BPRS Bina Amanah Satria (BAS) Cabang Kebumen)”. Dengan demikian, saya mengharap kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I yang sebenarnya. Data ini dikumpulkan dengan tujuan untuk keperluan akademis. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

#### **Cara Pengisian Kuesioner**

Isilah kolom pertanyaan dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom pilihan jawaban yang paling tepat sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/I dalam lembar kuesioner yang disediakan.

Jawaban yang disediakan antara lain:

Penilaian Kepuasan Nasabah	
SP	: Sangat Puas
P	: Puas
CP	: Cukup Puas
TP	: Tidak Puas
STP	: Sangat Tidak Puas

Harapan Nasabah	
SP	: Sangat Penting
P	: Penting
CP	: Cukup Penting
TP	: Tidak Penting
STP	: Sangat Tidak Penting

Data Diri Nasabah	
<b>Nama Lengkap</b>	:
<b>Usia</b>	:
<b>Jenis Kelamin</b>	:
<b>Pekerjaan</b>	:
<b>Alamat</b>	:

Kepuasan Nasabah						
No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
1.	Apakah anda puas dengan kemampuan petugas bank dalam membangun komunikasi yang efektif dengan nasabah?					
2.	Apakah anda puas dengan penampilan petugas bank dan penggunaan atribut pengenalan perbankan?					
3.	Apakah anda puas dengan kesiapan petugas bank dalam merespons permintaan layanan dari nasabah?					
4.	Apakah anda puas dengan kemampuan petugas bank dalam menepati janji temu yang telah ditetapkan?					
5.	Apakah anda puas dengan kecepatan dan ketepatan petugas bank dalam memproses transaksi setoran atau tabungan?					
6.	Apakah anda puas dengan ketelitian petugas bank dalam melakukan proses transaksi (selalu memberikan slip bukti transaksi)?					

7.	Apakah anda puas dengan kecukupan waktu yang diberikan petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah?					
8.	Apakah anda puas dengan dengan kemampuan dan pengetahuan petugas bank dalam menjalankan tugasnya?					
9.	Apakah anda puas dengan sikap petugas bank dalam melakukan pelayanan sehingga nasabah merasa aman dan nyaman?					
10.	Apakah anda puas dengan sikap petugas bank dalam mengawali dan mengakhiri layanan dengan nasabah?					

Harapan Nasabah						
No.	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
1.	Seberapa penting kemampuan petugas bank dalam membangun komunikasi yang efektif dengan nasabah?					
2.	Seberapa penting penampilan petugas bank dan mengenakan atribut pengenal perbankan?					
3.	Seberapa penting kesiapan petugas bank dalam merespons permintaan layanan dari nasabah?					
4.	Seberapa penting kemampuan petugas bank dalam menepati janji temu yang telah ditetapkan?					
5.	Seberapa penting kecepatan dan ketepatan petugas bank dalam memproses transaksi setoran atau tabungan?					
6.	Seberapa penting ketelitian petugas bank dalam melakukan proses transaksi (selalu memberikan slip bukti transaksi)?					
7.	Seberapa penting petugas bank memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada nasabah?					
8.	Seberapa penting petugas bank memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya?					
9.	Seberapa penting petugas bank memiliki sikap yang meyakinkan sehingga nasabah merasa aman dan nyaman?					
10.	Seberapa penting sikap petugas bank dalam mengawali dan mengakhiri layanan?					

## Lampiran 2: Jawaban Kuesioner Kepuasan dan Harapan Nasabah

## a. Kepuasan Nasabah

Simbol	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
R1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
R4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
R5	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4
R6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
R10	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
R11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R14	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
R15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
R16	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4
R17	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
R18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R21	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R23	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
R24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R27	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
R28	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
R29	5	3	4	5	3	5	5	5	5	3
R30	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4

## b. Harapan Nasabah

Simbol	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
R1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
R4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
R5	4	4	5	3	3	4	3	5	4	3
R6	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
R7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R9	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5
R10	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
R11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R12	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
R13	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
R14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R16	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
R17	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R19	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
R20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R25	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
R26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R27	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
R28	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
R29	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4
R30	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4