

## Analisis pelaksanaan konsep pelayanan prima Bank Artha Graha Kantor Pusat Operasional ? Jakarta dengan metode Servqual

Silitonga, SM Moscarony, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=110908&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Strategi pelayanan yang jelas dan program pendukung yang matang mungkin tidak akan bermanfaat jika perusahaan gagal untuk melaksanakannya dengan cermat. Konsep pelayanan prima merupakan salah satu bentuk strategi yang berorientasi pada kepuasan konsumen. Dalam dunia perbankan, frontliners pada umumnya merupakan representasi mutu bank bersangkutan sehingga pelaksanaan strategi konsep pelayanan prima yang cermat seharusnya menitikberatkan perhatiannya pada kesiapan frontliners serta sarana pendukung dalam menghasilkan kinerja yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen akan pelayanan perbankan sekaligus dapat menciptakan rasa puas. Rasa puas akan pelayanan mencerminkan kualitas jasa yang diberikan perusahaan atau dengan kata lain kualitas jasa pelayanan (Service Quality SERVQUAL) merupakan variabel dependen yang dipengaruhi lima faktor pembentuknya yaitu reliability, reponsiveness, assurance, empathy dan tangible. Keterhubungan antar faktor dalam mempengaruhi kualitas jasa pelayanan diavalisis dengan menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM) untuk melihat faktor-faktor mana yang paling signifikan terhadap kualitas jasa pelayanan. Proses pengolahan data dibantu dengan menggunakan salah satu perangkat lunak untuk mengoperasikan SEM yaitu Linear Structural Relationship (LISREL) v.8.30.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan BAG Cabang ICPO Jakarta dengan menggunakan lima dimensi konsep SERVQUAL serta untuk mengetahui variabel-variabel terukur apa yang menjadi indikator dari variabel-variabel laten kelima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) BAG Cabang KIN) Jakarta. Metode pengambilan sampel menggunakan Metode Purposive Sampling. Kuesioner yang digunakan terdiri dari 55 pernyataan bersifat tertutup. Informasi hasil kuesioner diinput melalui perangkat lunak Statistical Product and Service Solution (SPSS) v.11.5 yang kemudian menjadi data untuk diolah melalui teknik analisa data SEM dengan menggunakan perangkat lunak LISREL v.8.30 untuk mengetahui bentuk dan besar pengaruh antara peubah laten bebas yaitu reliability, reponsiveness, assurance, empathy dan tangible dengan peubah laten tidak bebas yaitu kualitas jasa pelayanan/kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Ke lima dimensi yang menjadi peubah yang diamati untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu yaitu reliability (&#951;1), reponsiveness (&#951;2), assurance (&#951;3), empathy (&#951;4) dan tangible (&#951;5) Ke lima peubah tersebut dapat diterima sebagai pembentuk kepuasan nasabah. Ke lima peubah tersebut dapat diterima sebagai pembentuk kualitas pelayanan/kepuasan nasabah. Pada model Kualitas Pelayanan, variabel laten endogen sarana fisik (TANGIBLE, &#951;5) mempunyai parameter estimasi terbesar diantara variabel laten endogen lainnya yang menjadi indikator variabel laten eksogen kualitas pelayanan (SERVQUAL, &#958;). Sedangkan pada alternatif model Kualitas Pelayanan, variabel laten

endogen sarana fisik (TANGIBLE, &#951;5) mernpusayai parameter estimasi terbesar diantara variabeI laten endogen lainnya yang menjadi indikator variabel laten eksogen kualitas pelayanan (SERVQUAL, &#958;) sekaligus tergambarkan bahwa variabel laten endogen empati (EMPHATY, &#951;a) terbukti signifikan pada  $\alpha=0.05$  merupakan indicator variabel laten endogen sarana fisik (TANGIBLE, &#951;5).

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan konsep Pelayanan Prima yang dilakukan oleh BAG-KPG Jakarta masih memerlukan evaluasi perbaikan pada empat dimensi/indikator pembentuk kualitas pelayanan/kepuasan konsumen yaitu reliability; optimalisasi fungsi unit phone banking dan hotline service, responsiveness; optimalisasi fungsi mesin ATM agar lebih handal Berta memberikan pengetahuan produk perbankan untuk pars petugas security, assurance; optimalisasi fungsi unit-unit keija yang sudah disebutkan tadi yaitu phone banking hotline service, mesin ATM dan petugas security dan tangible; penyediaan sarana lahan parkir yang mudah dan tanpa biaya bagi konsumen/pelanggan.

<hr><i>Obvious service strategy and reliable supporting program may not be useful whether the company fails to perform it carefully. Excellence service concept is a form of strategy oriented to the consumer's satisfaction. In banking industry, front liners in general are the quality representatives of the relevant bank that the strategy performance of careful excellence service concept should focus its concern on front liners preparedness and supporting facilities in producing performance that may fulfill consumer's needs on banking service and may create satisfaction feeling as well. Satisfaction feeling on the service reflects the service quality that the company provides or in other words Service Quality (SERVQUAL) is the dependent variable influenced by its five shaping factors of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Inter-connection among these factors in influencing service quality is analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) method to view which factors that are most significant into service quality. Data processing process is aided by using a software to operate SEM namely Linear Structural Relationship (LISREL) v.8.30.

The research is aimed at identifying the customer's dissatisfaction on service quality that Bank Artha Graha (BAG) Branch KPO Jakarta provides using five SERVQUAL concept dimensions and to find out what measured variables that become indicators of the latent variables of such five SERVQUAL dimensions of BAG Branch KPO Jakarta Sampling method uses Purposive Sampling. Questionnaire that is used consists on 55 closed-typed statements. Questionnaire result information is input through Statistical Product and Service Solution (SPSS) v.11.5 software which then becomes data to be processed through SEM data analysis technique using LISREL v.8.30 software to identify form and aggregate of the influence among free latent variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible and non-free latent variables namely customer's service/satisfaction quality.

The research result describes that these five service quality dimensions affect the customer's satisfaction. Such five dimensions that become observed variables to measure customer's satisfaction are reliability (&#951;1), responsiveness (&#951;2), assurance (&#951;3), empathy (&#951;4) and tangible (&#951;5). These variables may be perceived as the shaping factors into customer's service/satisfaction quality. Within Service Quality model, physical facility endogenous latent variable (TANGIBLE, &#951;5) has the largest estimation parameter among other endogenous latent variables that become exogenous latent variable indicator of the service quality (SERVQUAL,&#958;). Meanwhile within Service Quality model alternative,

physical facility endogenous latent variable (TANGIBLE, &#951; 5) has the largest estimation parameter among other endogenous latent variables that become exogenous latent variable indicator of the service quality (SERVQUAL, &#958; } and it is also described that empathic endogenous latent variable (EMPHATY, &#951; 4) which is proved significant at a:1.05 is the indicator of physical facility endogenous latent variable (TANGIBLE, &#951; 5).

It can be concluded that the performance of Excellence Service concept by BAG–KP4 Jakarta still requires improvement evaluation in four dimensions/indicators in shaping the quality of consumer's service/satisfaction of reliability; function optimization in phone banking unit and hotline service, responsiveness; ATM function optimization to be more reliable and provision for banking product knowledge for security personnel, assurance; function optimization in such aforesaid work units of phone banking, hotline service, ATM and security personnel and tangible; provision for convenient and free parking lot facility for consumers or clients.</i>