

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PT. BPR PARIANGAN

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada tim penguji tugas akhir program studi

Manajemen perdagangan (DIII) sebagai salah satu persyaratan

Guna memperoleh gelar ahli madya



Oleh :

IBNU RUSDI

NIM 16134044

PROGRAM STUDI MENAJEMEN PERDAGANGAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2021

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

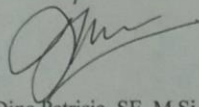
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PT. BPR PARIANGAN

Nama : Ibnu Rusdi
Nim : 16134044
Program studi : manajemen perdagangan
Fakultas : ekonomi

Batusangkar, 13 oktober 2021

Diketahui oleh

Ketua prodi

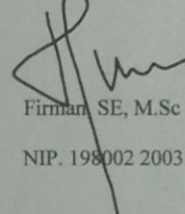


Dina Patrisia, SE, M.Si. Ph.d.

NIP. 19751209 199903 2 001

Disetujui oleh

Pembimbing



Firman SE, M.Sc

NIP. 198002 200312 1 004

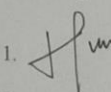
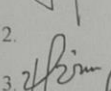
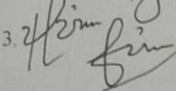
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji tugas akhir jurusan manajemen perdagangan fakultas ekonomi universitas negeri padang

Judul : analisis kualitas pelayanan di PT. BPR Pariangan
Nama : Ibnu Rusdi
NIM/TM : 16134044/2016
Jurusan : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

Padang, desember 2021

Tim penguji

Nama		tanda tangan
1. Ketua	: Firman, SE, M.Sc	1. 
2. Anggota	: Whyosi Septrizola, SE, MM	2. 
3. Anggota	: Halkadri fitra, SE, MM, Ak	3. 

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ibnu Rusdi
Th. Masuk/NIM : 2016/16134044
Tempat/Tgl. Lahir : Padang panjang, 25 Maret 1998
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Keahlian : Diploma III
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jorong Sikaladi, Nagari Pariangan, Kecamatan Pariangan.
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan di PT. BPR. Pariangan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah orang lain.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

batusangkar, Oktober 2021
Yang menyatakan,



Ibnu Rusdi
NIM. 16134044

ABSTRAK

Ibnu rusdi (16134044) : analisis kualitas pelayanan di PT. BPR pariangan
Pembimbing : Firman, SE,M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kualitas pelayanan di PT. BPR Pariangan. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah PT. BPR Pariangan. Sampel dalam penelitian ini adalah 60 orang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, yaitu menjelaskan dan menggambarkan berbagai hal menyangkut dengan kualitas pelayanan di PT. BPR Pariangan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner, dan teknik analisis yang digunakan adalah rumus tingkat capaian responden (TCR). Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan di PT. BPR Pariangan tinggi.

Kata Kunci : kualitas pelayanan

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul “**analisis kualitas pelayanan di PT. BPR Pariangan**”. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penilaian tugas akhir ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Meskipun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Firman, MM.Sc. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir
2. Bapak Dr. Idris M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
3. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Perdagangan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan Ibu Ulfa selaku Staf Tata Usaha Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan administrasi dan membantu kemudahan dalam penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini.
4. Kepada staf kantor PT. BPR Pariangan yang telah menizinkan penulis untuk melakukan penelitian

5. Terima kasih kepada kedua orang tua yang selalu memberikan semangat kepada penulis .
6. Terima kasih kepada seluruh keluarga dan teman teman yang sudah ikut membantu penulis baik moral maupun dalam bentuk lainnya

Sebagai penutup, penulis menyadari banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna pengembangan tugas akhir ini, semoga tugas akhir ini bermamfaat bagi kita semua

Batusangkar, 11 Oktober 2021

penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	4
C. Tujuan penelitian.....	5
D. Manfaat penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pengertian Kualitas jasa.....	7
B. Model servqual pada kualitas jasa	8
C. Dimensi kualitas jasa	10
D. Keterbatasan model servqual	11
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Bentuk penelitian	14
B. Lokasi penelitian.....	14
C. Populasi dan sampel.....	14
D. Rancangan penelitian	16
BAB IV PEMBAHASAN.....	21
A. Prorfil perusahaan	21
B. Hasil pengolahan data	24
C. Pembahasan hasil penelitian	37
BAB V PENUTUP	47
A. kesimpulan.....	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	i
LAMPIRAN	iii

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Unit dan populasi

Tabel 2. Daftar skala jawaban pertanyaan

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 6. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 7. Karakteristik responden berdasarkan pendapatan per bulan

Tabel 8. Distribusi frekuensi dimensi kualitas pelayanan

Tabel 9. Dimensi responsiveness

Tabel 10. Dimensi reability

Tabel 11. Dimensi assurance

Tabel 12. Dimensi empathy

Tabel 13. Dimensi tangible

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. Struktur organisas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat izin penelitian

Lampiran 2. Surat izin penelitian dari PT. BPR Pariangan

Lampiran 3. Kuisisionel penelitian

Lampiran 4. Tabulasi hasil penelitian

Lampiran 5. Data frekuensi TCR .

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pada saat ini semakin banyak perusahaan yang berkembang, maka persaingan pun akan semakin menjadi lebih ketat. Dalam kondisi ini, hal utama yang harus di perhatikan dan di proritaskan adalah, supaya pelanggan dapat bertahan, dapat bersaing dengan pesaing lain dan dapat menguasai pangsa pasar. Dalam keadaan seperti ini, salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan meningkatkan pelayanan sebaik mungkin, serta memeberikan kinerja yang semaksimal mungkin sehinggann konsumen akan merasa puas dan perusahaan akan tetap bertahan.

Di era modern saat ini, perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus meningkatkan kualitas pelayanannya, demikian pula perusahaan jasa keuangan untuk melakukan inovasi yang mutakhir dan mendapatkan konsumen yang sebanyak banyaknya dari pangsa pasar yang ada. Oleh karena itu, perusahaan harus mempunyai keunggulan tersendiri terutama dalam memuaskan pelanggan. Apabila pelanggan tidak merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan maka dipastikan pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangiability*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama

(perishability), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (inseparitibility) (Tb.Absor, 2017)

Kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk baik secara konvensional (karakteristik langsung dari suatu produk) maupun secara strategic (Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan) yang dispesifikasikan atau diterapkan (Kumayza, 2014)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) menurut PBI No. 6/22/PBI/2004 tanggal 9 Agustus 2004 adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR.

PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Paringan merupakan salah satu BPR yang didirikan oleh Bank Nagari BPD SUMBAR yang berlokasi di Jalan Simabur Kecamatan Pariangan Kabupaten Tanah Datar dengan Akta Pendirian Anggaran Dasar PT. BPR Pariangan dari Notaris H. Zamri, SH No. 12 Tanggal 05 Maret 1997, dengan Izin Operasional dari Menteri Keuangan RI No. KEP-553/KM.17/1997, tanggal 10 Oktober 1997 dan mulai beroperasi tanggal 03 November 1997.

Pada awal beroperasi PT. BPR Pariangan memiliki modal dasar sebesar Rp. 50.000.000,- (Lima Puluh Juta Rupiah). Sejalan dengan perkembangannya pada posisi Juni 2007 modal dasar Bank telah mencapai Rp. 1.000.000.000,- (Satu Milyar Rupiah), dengan modal disetor mencapai Rp. 647.000.000,- (Enam Ratus Empat Puluh Tujuh Juta Rupiah) dengan komposisi Bank Nagari Sumatera Barat Rp. 43.000.000,- (Empat Puluh Tiga Juta Rupiah), dana

pensiun Bank Nagari Sumatera Barat Rp. 45.000.000,- (Empat Puluh Lima Juta Rupiah), pemerintah daerah Kabupaten Tanah Datar Rp. 100.000.000,- (Seratus Juta Rupiah), serta pihak swasta / masyarakat sebesar Rp. 447.000.000,- (Empat Ratus Empat Puluh Tujuh Juta Rupiah).

Pada posisi Desember 2017 total asset PT. BPR. Pariangan mencapai Rp. 57,2 Milyar dan memiliki Kantor Pusat di Simabur Kecamatan Pariangan, 2 kantor Cabang yakni kantor Cabang Sungai Tarab dan kantor Cabang Batusangkar Serta satu kantor kas yakni di Batang arau Jl. Raya Batusangkar Padang Panjang, yang didukung oleh dua orang Komisaris yaitu Bapak Oscar, SE MM sebagai Komisaris Utama dan Bapak Lishar Rivai sebagai Komisaris. Pada jajaran Direksi: Bapak Dendri, SE sebagai Direktur Utama dan Ibuk Eva Mellya, SE sebagai Direktur.

Dari waktu ke waktu PT. BPR Pariangan terus memperlihatkan perkembangan yang sangat berarti, baik dalam penghimpunan dana (Tabungan dan Deposito) maupun dalam penyaluran kredit yang diutamakan kepada pengusaha mikro sehingga hasil yang dicapai memuaskan.

Sekarang PT. BPR Pariangan telah berdiri kurang lebih 21 tahun dan dikenal luas oleh masyarakat Kabupaten Tanah Datar. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala dan hambatan. Untuk ke depannya diharapkan kendala dan hambatan tersebut dapat diatasi dengan kerja keras dan dukungan semua pihak.

Perlu di pahami pula bahwa kualitas tidak boleh dipandang sebagai suatu ukuran yang sempit hanya dari kualitas produk dan jasa semata. Kualitas

meliputi seluruh aspek organisasi. mengemukakan terhadap lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan ditinjau dari sudut pandang pelanggan, yaitu: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*. (danTb.Absor, 2017)

Mengingat banyaknya perusahaan ataupun organisasi saat ini yang membutuhkan dana cepat untuk mengembangkan perusahaan mereka, untuk menarik perhatian perusahaan tidak hanya menawarkan produk-produk yang ada, tetapi kita juga harus memperhatikan bagaimana kualitas pelayanan yang kita berikan kepada pelanggan agar pelanggan merasa nyaman dan bertahan.

Mengingat kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kesuksesan sebuah perusahaan, Dari latar belakang yang di kemukakan maka penelitian ini mencoba untuk meneliti hal tersebut yaitu dengan mengambil topik yang berkaitan dengan “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PT. BPR PARIANGAN

B. Rumusan masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas layanan PT. BPR Pariangan berdasarkan aspek *tangible*?
2. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas layanan PT. BPRN Pariangan berdasarkan aspek *emphaty*?

3. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas layanan PT. BPR Pariangan berdasarkan aspek *responsiveness*?
4. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas layanan PT. BPR Pariangan berdasarkan aspek *reliability*?
5. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas layanan PT. BPR pariangan berdasarkan aspek *assurance*?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk menegetahui persepsi konsumen terhadap kualitas layananPT.BPR Pariangan berdasarkan aspek tangible
2. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas layanan PT. BPR Pariangan berdasarkan aspek *emphaty*.
3. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas layanan PT. BPR Pariangan berdasarkan aspek *responsiveness*.
4. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas layanan PT. BPR Pariangan berdasarkan aspek *reliability*.
5. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas layanan PT. BPR Pariangan berdasarkan aspek *assurance*.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi peneliti
Untuk menambah wawasan dan pengetahuan guna menerapkan teori dan ilmu pengetahuan praktis yang belum diperoleh di bangku perkuliahan
2. Bagi perusahaan

Memberikan sumbangan pikiran bagi perusahaan yang bersangkutan dalam hubungan jasa pelayanan

3. Bagi lembaga

Untuk menambah pembendaharaan keputusan dan sekaligus menambah referensi

BAB V

PENUTUP

A. kesimpulan

berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan tentang analisis kualitas pelayanan di PT. BPR Pariangan maka penulis menyimpulkan bahwa rata rata keseluruhan pada lima dimensi kualitas pelayanan tersebut sebesar 3,94 dengan tingkat capaian responden (TCR) keseluruhan sebesar 79% yang termasuk kedalam kategori cukup tinggi. Artinya kualitas pelayanan di PT. BPR pariangan masih cukup tinggi.

Dari tabel distribusi frekuensi analisis kualitas pelayanan dijelaskan bahwa dimensi tanggapan (*responsiveness*) diperoleh rata rata sebesar 3,98 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 74% yang termasuk kepada kategori cukup tinggi. Dimensi keandalan (*reability*) diperoleh rata rata sebesar 3,99 dengan tingkat capaian responden sebesar 76% yang termasuk kedalam kategori cukup tinggi. Dimensi keyakinan (*assurance*) diperoleh rata rata sebesar 3,98 dengan tingkat capaian responden (TCR) 75% yang termasuk kedalam kategori cukup tinggi. Dimensi empati (*empathy*) diperoleh rata rata sebesar 3,97 dengan tingkat capaian responden 76% yang termasuk kadalam kategori cukup tinggi. Dimensi berwujud (*tangible*) diperoleh rata rata sebesar 3,78 dengan tingkat capaian responden sebesar 73% yang termasuk kedalam kategori cukup tinggi.

Untuk tingkat capaian responden (TCR) yang tertinggi berada pada dimensi, keandalan (*reability*) 76%, dan empati (*empathy*) 76% yang keduanya termasuk kedalam kategori cukup tinggi. Sedangkan tingkat capaian responden (TCR) terendah berada pada dimensi berwujud (*tangible*) dengan persentase 73% yang masih termasuk kedalam kategori cukup tinggi.

B. Saran

Setelah mengadakan penelitian dan mengemukakan kesimpulan tentang analisis kualitas pelayanan di PT. BPR Pariangan, penulis menyarankan agar PT. BPR Pariangan lebih bekerja keras lagi dalam memberikan pelayanan, walaupun dari 5 dimensi ini PT. BPR. Pariangan masuk ke dalam kategori cukup baik. Perusahaan masih belum berada pada level terbaiknya karena masih belum bisa mencapai nilai maksimal dalam kualitas pelayanan yang peneliti berikan. Dari lima dimensi kualitas pelayanan, dimensi berwujud (*tangible*) yang memperoleh TCR terendah dengan perolehan sebesar 73%, penulis menyarankan agar perusahaan lebih memperhatikan lagi tentang dimensi ini terutama untuk tempat parkir kantor pelayanan yang tidak terlalu luas, dan tidak hanya itu perusahaan ini masih mempunyai pekerjaan besar untuk meningkatkan kualitas pelayanannya penulis juga memberikan saran agar perusahaan lebih giat lagi dalam memberikan pelayanannya di semua dimensi kualitas pelayanan karena masih berada di titik yang belum maksimal dan juga berada di titik batas dari penilaian kualitas pelayanan.

penulis berharap kedepannya perusahaan ini akan menjadi perusahaan yang besar yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik, semoga PT. BPR Pariangan dapat menerima saran dari penulis dan dapat dipertimnangkan untuk kedepannya dan semoga perusahaan ini akan terus berkembang dan dapat membantu masyarakat kecil dan micro sesuai dengan misi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- danTb.Absor, H. W. (2017, juli 20). analisis kualitas pelayanan dengan metode service quality (serqual) dan inportance performance analisys. (h. w. tb.absor, Penyunt.) *jurnal manajemen industri dan logistik* , 146=160.
- indrajaya, d. (2018, november). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN. *jurnal ikra-ith teknologi* , 1-6.
- Kumayza, T. N. (2014). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN TENGGARONG. *Jurnal ilmu sosial MAHAKAM* , 52-65.
- noviari, l. p. (2019). pemahaman perpajakan terhadap kebutuhan wajib pajak. *jurnal akuntansi universitas udayana* .
- Prasetio, A. (2012). PengAruh KuAlitAs PelAyAnAn dAn hArgA terhAdAP. *Management Analysis Journa* , 1-8.
- sartika moha, s. l. (2016, maret 1). analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel yuta di manado. *analisis kualitas pelayanan* , 575-584.
- Setiawan, D. S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan servis. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan* , 93-107.
- sugiyono. (2012). *metode penelitian*. bandung: alfabeta.
- sugiyono. (2017). *metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. bandung: alfabeta.
- Tb.Absor, H. W. (2017). analisis kualitas pelayanan dengan metode service quality (serqual) dan inportance performance analysis. *jurnal manajemen industri dan logistik* , 146-160.
- Tjiptono, F. (2000). *perspektif manajemen dan pemasaran kontenporer*. yogyakarta: andy.