

## ANALISIS KEPUASAN MITRA USAHA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PROSES PEMBIAYAAN DI PT AMF

**Renny Reswati, Indriani**

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pancasila, Jakarta  
e-mail: renny@univpancasila.ac.id ; indri.latief@gmail.com

### Abstrak

PT AMF merupakan lembaga keuangan mikro yang memberi pembiayaan kepada mitra usaha. Dengan semakin meningkatnya pemberian pembiayaan kepada mitra usaha, maka perlu diidentifikasi kualitas pelayanan dan kepuasan yang dirasakan oleh mitra usaha. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mitra usaha. Metode yang digunakan untuk penelitian yaitu CSI, Servqual, Importance Performance Analysis (IPA), dan 5W+1H. Hasil Customer satisfactions indeks menunjukkan bahwa mitra usaha puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT AMF. Berdasarkan hasil Servqual, kesenjangan terbesar ada pada dimensi keandalan dengan gap sebesar -0,671 dengan nilai kualitas pelayanan sebesar 0,849. Sedangkan gap terkecil ada pada dimensi kepedulian yaitu sebesar -0,16 dengan nilai kualitas sebesar 0,959. Berdasarkan hasil Importance Performance Analisis (IPA), terdapat 4 atribut pada kuadran A yang merupakan atribut penting dan diharapkan oleh mitra usaha tetapi kondisi kinerja aktual pada saat ini belum memuaskan. Berdasarkan hasil dari 5W+1H yang harus diperbaiki adalah SOP belum dilaksanakan; Tidak ada sanksi tertulis kepada petugas; Petugas tidak teliti dalam melakukan pengecekan data; Manajer tidak melakukan validasi akhir; Belum ada sistem pendukung pada pengecekan data mitra dengan data disistem; Jadwal Audit tidak rutin; Petugas tidak jujur dan bertanggung jawab; Belum ada sistem pendukung untuk mendeteksi kesalahan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mitra usaha, CSI, Servqual, Importance Performance Analysis, 5W+1H.

### PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis, kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkan kembangkan perusahaan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Philip Kotler, kepuasan nasabah (*customer*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya [1].

Saat ini, mitra usaha yang mengajukan pembiayaan kepada PT AMF semakin meningkat dan sudah tersebar di tiga regional yaitu Regional Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur. Peningkatan pertumbuhan mitra usaha yang melakukan pengajuan pembiayaan kepada PT AMF tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. Pertumbuhan Mitra Usaha PT AMF  
Sumber: PT AMF

Selain pertumbuhan mitra yang cepat, perubahan tersebut juga menyebabkan terjadi beberapa kesalahan dalam data. Tingkat kesalahan penginputan data tersebut dalam 3 bulan terakhir dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Tingkat Kesalahan penginputan pada PT AMF

Jenis Kesalahan	Jumlah	Persentase (%)
Tanggal Pencairan mundur	200	77 %
Perubahan <i>Plafond</i>	25	10 %
Lain-lain	35	13 %
Total	260	

Sumber: Data PT AMF Juli – Oktober 2017

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan PT AMF terhadap mitra usaha dengan menggunakan aplikasi terbaru. Lebih lanjut, penelitian ini juga akan membahas tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mitra usaha PT AMF terhadap proses pembiayaan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan [2]. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampiaannya dalam mengimbangi harapan konsumennya [3].

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima/dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersiapkan baik dan memuaskan, begitu juga dengan sebaliknya.

### *Service Quality (Servqual)*

*Servqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan, didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Konsep *Servqual* digunakan untuk menghitung gap antara persepsi konsensus terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan [4]. Berikut adalah persamaannya:

$$Q = P (\text{Perceived service}) - E (\text{Expected service}) \quad (1)$$

Keterangan:

Q = Kualitas pelayanan (*Quality of Service*)

P = *Perceived service* atau persepsi akan layanan.

E = *Expected service* atau harapan akan layanan.

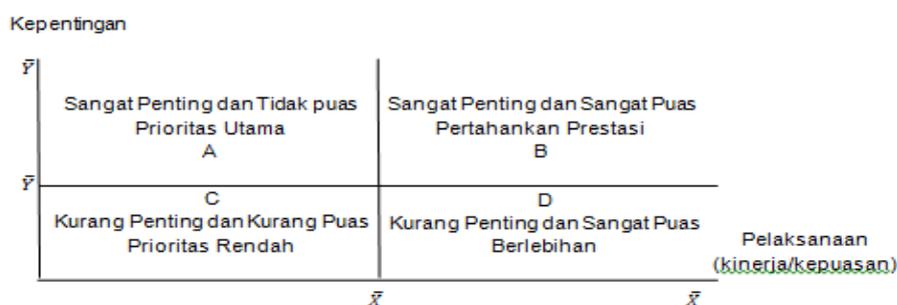
Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan, digunakan rumus [5], yaitu:

$$\text{Kualitas} = \text{Penilaian/Harapan} \quad (2)$$

### *Importance Performance Analysis (IPA)*

*Importance Performance Analysis* merupakan alat bantu dalam menganalisis atau membandingkan sampai sejauhmana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh

pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan/harapan yang diinginkan [6]. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, serta faktor-faktor pelayanan lain yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Grafik IPA dibagi menjadi empat kuadran sebagai hasil pengukuran *importance-performance*.



Gambar 2. Pembagian kuadran *Importance Performance Analysis*  
Sumber: Tony Wijaya, 2011

Berikut masing-masing penjelasan kuadran:

- a) **Kuadran A: Prioritas Utama**  
Faktor-faktor di kuadran ini dianggap sebagai faktor yang penting dan diharapkan oleh konsumen tetapi kondisi persepsi dan kinerja aktual yang ada pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.
- b) **Kuadran B: Pertahankan Prestasi**  
Faktor-faktor di kuadran ini dianggap penting dan telah memberi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
- c) **Kuadran C: Prioritas Rendah**  
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen.
- d) **Kuadran D: Berlebihan**

Faktor-faktor di kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran B.

### Metode Perbaikan 5W1H

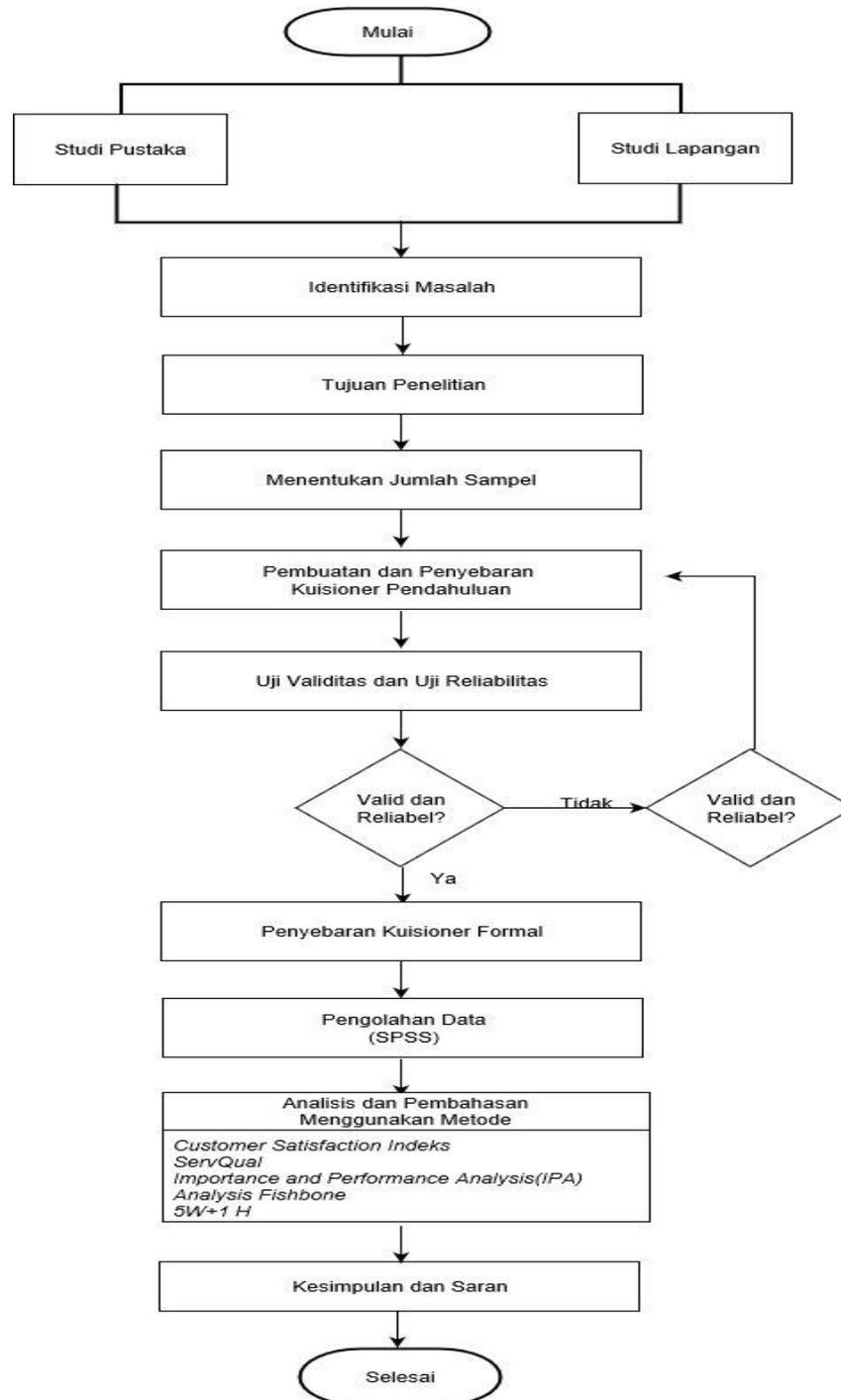
Pendekatan Kaizen biasanya digunakan untuk menyusun langkah-langkah perbaikan, apabila sebab-sebabnya telah diketahui, kemudian memilih langkah-langkah perbaikan dengan mengacu pada Herdiyan [8]:

- (What) Apa yang harus dicapai?
- (Why) Mengapa rencana perbaikan tersebut dilakukan?
- (Where) Dimana rencana perbaikan tersebut dilaksanakan?
- (When) Kapan rencana perbaikan tersebut dilaksanakan?
- (Who) Siapa yang bertanggung jawab terhadap tindakan tersebut?
- (How) Bagaimana melaksanakan rencana perbaikan tersebut?

### ***Fishbone Diagram (Diagram sebab-akibat)***

Diagram sebab-akibat adalah suatu pendekatan terstruktur untuk menganalisis lebih terperinci dalam menemukan penyebab-penyebab suatu masalah, ketidaksesuaian dan kesenjangan yang terjadi [8].

### **METODOLOGI PENELITIAN**



Gambar 3. Metode Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tingkat Kepuasan berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tabel 2. Tabel Skor Tingkat Kepuasan

No.	PERNYATAAN	Weight factor (%)	Kinerja	Weight Score
	<b>Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)</b>			
1.	Sistem proses pembiayaan PT AMF memuaskan	4,710	3,94	0,185
2.	Tempat perkumpulan PT AMF nyaman	4,775	3,85	0,184
3.	Petugas PT AMF berbusana rapi dan sopan	4,420	3,96	0,175
4.	Petugas PT AMF ramah	4,442	3,80	0,169
5.	Apakah aplikasi yang digunakan petugas PT AMF tampak modern	4,436	4,04	0,179
6.	Apakah aplikasi yang digunakan petugas PT AMF membantu mempercepat proses pembiayaan.	4,496	3,96	0,178
	<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>			
7.	Petugas PT AMF memberikan layanan secara benar semenjak kali pertama, sehingga tidak memerlukan koreksi kemudian hari	4,907	3,81	0,187
8.	Transaksi proses pembiayaan yang dikerjakan oleh petugas PT AMF bebas dari kesalahan	5,011	3,69	0,185
9.	Petugas lapangan PT AMF menyediakan informasi secara tepat daripada petugas lembaga keuangan lainnya.	4,704	3,86	0,182
	<b>Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>			
10.	Petugas PT AMF selalu bersedia membantu mitra usaha	4,393	3,93	0,173
11.	Petugas PT AMF bersikap simpatik ketika melihat mitra usaha sedang mengalami kesulitan	4,420	3,69	0,163
12.	Petugas PT AMF cepat merespon permintaan proses pembiayaan mitra usaha daripada lembaga keuangan lainnya.	4,617	3,84	0,177
13.	Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas oleh petugas lapangan PT AMF daripada petugas lapangan lembaga keuangan lainnya	4,365	3,87	0,169
	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>			
14.	Petugas PT AMF terpercaya/jujur	4,858	3,775	0,183
15.	Perasaan aman sewaktu melakukan proses pembiayaan kepada PT AMF	4,693	3,705	0,174
16.	PT AMF selalu bersikap sopan dan ramah terhadap mitra usaha daripada petugas lembaga keuangan lainnya	4,858	3,905	0,190
17.	Petugas PT AMF berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mitra usaha daripada petugas lembaga keuangan lainnya.	4,436	3,75	0,166
	<b>Kepedulian (<i>Emphaty</i>)</b>			
18.	Petugas PT AMF mengenal nama mitra usaha	4,278	3,73	0,160
19.	Petugas PT AMF mengingat masalah dan preferensi mitra usaha sebelumnya	4,332	3,8	0,165
20.	Petugas PT AMF memahami kebutuhan spesifik para mitra usaha	4,300	3,84	0,165
21.	Petugas PT AMF memberikan perhatian personal daripada petugas lembaga keuangan lainnya	4,190	3,815	0,160
22.	Petugas PT AMF mengutamakan kepentingan mitra usaha daripada petugas lembaga keuangan lain	4,360	3,63	0,158
	<b>Jumlah</b>	100,000	84,15	3,82

Tabel 3. Kriteria *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

Nilai indeks (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)
81,00 - 100	Sangat puas
66,00 - 80,99	Puas
51,00 - 65,99	Cukup Puas
35,00 - 50,99	Kurang Puas
0,00 - 34,99	Tidak Puas

Sumber: Data Pengolahan

Disimpulkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh mitra usaha sudah dalam kategori puas.

### Servqual

Berikut adalah nilai rata-rata *gap* yang terdapat pada tiap dimensi

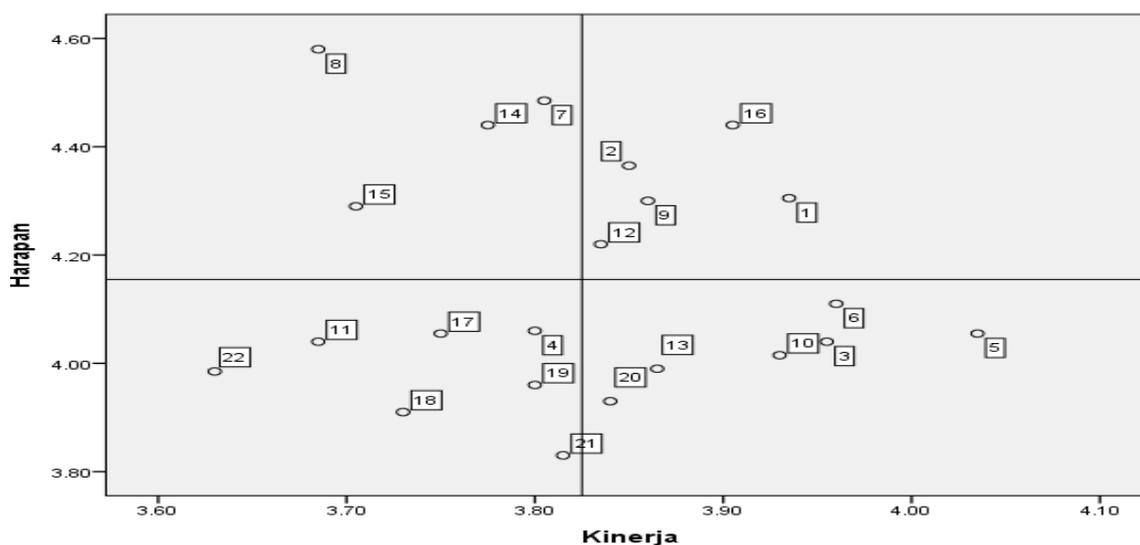
Tabel 4. Nilai Kesenjangan rata-rata tiap dimensi

No.	Dimensi	Kesenjangan rata-rata
1.	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	-0,233
2	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	-0,671
3.	Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	-0,2375
4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	-0,5225
5.	Kepedulian ( <i>Emphaty</i> )	-0,16

Sumber: Pengolahan Data

### ImportancePerformance Analysis (IPA)

Hasil pengolahan data untuk metode IPA adalah sebagai berikut



Gambar 4. Diagram Kartesius Metode IPA

Sumber: Pengolahan data SPSS 24

#### Keterangan:

- Kuadran A, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh mitra usaha tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai apa yang diharapkan. Atribut-atribut tersebut meliputi 7, 8, 14, dan 15.
- Kuadran B, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh mitra usaha. Atribut yang termasuk kuadran B adalah 1, 2, 9, 12, dan 16.
- Kuadran C, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh mitra usaha dan pada kenyataannya kinerjanya kurang memuaskan. Atribut-atribut yang termasuk pada kuadran C ini adalah 4, 11, 17, 18, 19, 21, dan 22.
- Kuadran D, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh mitra usaha dan dirasakan berlebihan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah 3, 5, 6, 10, 13, dan 20.

**5 W1 H**

**Tabel 5. Usulan Perbaikan 5W1 H**

No	Pernyataan					
	What	Why	Where	When	Who	How
1	SOP belum dilaksanakan					
	memberi pelayanan yang benar dan berkualitas	Untuk memberikan kepuasan kepada mitra dan mengefisienkan pekerjaan petugas	Perbaikan pada petugas dan prosedur SOP	Perbaikan pada petugas pada saat melakukan pelayanan kepada mitra usaha	Petugas	Ada Training SOP agar petugas bekerja sesuai dengan prosedur yang telah diberikan
2	Tidak ada sanksi tertulis kepada petugas					
	memberi pelayanan yang benar dan berkualitas	Memberikan kepuasan untuk mitra usaha dan PT AMF data yang valid dan	Perbaikan petugas dan SOP	Perbaikan pada petugas pada saat melakukan pelayanan kepada mitra usaha	Petugas	Bekerja sesuai dengan SOP dan perlu dilakukan pengawasan secara berkala.
3	Petugas tidak teliti dalam melakukan pengecekan data					
	memberi pelayanan yang benar dan berkualitas	Memberikan kepuasan untuk mitra usaha dan PT AMF data yang valid	Perbaikan pada petugas	Perbaikan pada petugas pada saat melakukan pelayanan kepada mitra	Petugas	Bekerja sesuai dengan SOP dan perlu dilakukan pengawasan secara berkala.
4	Manajer tidak melakukan validasi akhir					
	memberi pelayanan yang benar dan berkualitas	Memberikan kepuasan untuk mitra usaha dan PT AMF data yang valid dan	Perbaikan pada manajer	Perbaikan pada jadwal pemeriksaan manajer	Manajer	Bekerja sesuai dengan SOP
5	Belum ada sistem pendukung pada pengecekan data mitra dengan data disistem					
	Transaksi bebas dari kesalahan	Memberikan kepuasan untuk mitra usaha	Perbaikan pada petugas dan SOP	Perbaikan pada petugas saat melakukan pelayanan ke mitra usaha	Petugas	Bekerja sesuai dengan SOP
6	Jadwal Audit tidak rutin					
	Transaksi bebas dari kesalahan dan bekerja dengan jujur	Mengurangi <i>froud</i> oleh petugas	Perbaikan pada petugas dan sop tentang jadwal pengawasan auditor	Perbaikan monitoring yang dilakukan auditor pada petugas	Petugas dan auditor	Training yang mendukung untuk auditor terkait penjadwalan auditor
7	<b>What</b>	<b>Why</b>	<b>Where</b>	<b>When</b>	<b>Who</b>	<b>How</b>
	Petugas bekerja dengan jujur	Mengurangi <i>froud</i> oleh petugas	Perbaikan pada petugas terkait pemahaman SOP	Perbaikan monitoring yang dilakukan auditor pada petugas	Petugas	Training tentang SOP
8	Belum ada sistem pendukung untuk mendeteksi kesalahan					
	Memberikan kenyamanan kepada mitra usaha	Meningkatkan kepuasan mitra usaha dan menghilangkan <i>froud</i>	Perbaikan pada sistem	Perbaikan secepatnya	Tim <i>product</i> dan <i>engineering</i>	- Terdapat sistem protektor untuk setiap data yang diinput oleh petugas ke sistem - Training terhadap sistem protektor tersebut

Sumber: Pengolahan data

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan seluruh analisis yang telah dilakukan, maka hasil yang telah dicapai pada penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitiannya, yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mitra usaha PT AMF adalah kategori puas.
2. Berdasarkan hasil perhitungan Servqual, setiap dimensi kualitas pelayanan masih memiliki kesenjangan (*gap*) negatif dan nilai kualitas <1. *Gap* terbesar ada pada dimensi keadilan sebesar -0,671 dengan nilai kualitas pelayanan yaitu 0,849. Kedua adalah dimensi jaminan dengan *gap* sebesar -0,5225 dan nilai kualitas 0,879. Ketiga adalah dimensi tanggapan dengan *gap* sebesar -0,2375 dan nilai kualitas 0,942. Keempat adalah dimensi bukti fisik dengan *gap* sebesar -2,233 dan nilai kualitas 0,944 dan yang kelima adalah dimensi kepedulian (*emphaty*) dengan *gap* sebesar -0,16 dan nilai kualitas 0,959.
3. Berdasarkan hasil metode *Importance Performance Analisis* (IPA), terdapat 4 atribut pada kuadran A yang merupakan atribut penting dan diharapkan oleh mitra usahatetapi kondisi kinerja aktual pada saat ini belum memuaskan. Pada kuadran B terdapat 5 atribut yang perlu dipertahankan karena mitra usahamemiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap atribut-atribut tersebut.
4. Usulan perencanaan perbaikan *5W+1H* mengacu pada hasil dari metode diagram *fishbone*. Hal yang harus diperbaiki adalah sebagai berikut : SOP belum dilaksanakan; Tidak ada sanksi tertulis kepada petugas; Petugas tidak teliti dalam melakukan pengecekan data; Manajer tidak melakukan validasi akhir; Belum ada sistem pendukung pada pengecekan data mitra dengan data disistem; Jadwal Audit tidak rutin; Petugas tidak jujur dan bertanggung jawab; Belum ada sistem pendukung untuk mendeteksi kesalahan.

### Saran

Berdasarkan penelitian ini, saran yang diberikan adalah Sebaiknya untuk penelitian kedepannya dilakukan tidak hanya di wilayah Bogor, tapi seluruh regional PT AMF.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Kotler, P, 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi 11, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- [2]. Tjiptono, F& Chandra A., 2002, *Service Quality Satisfaction*, Andy Offset, Yogyakarta.
- [3]. Tjiptono, F& Diana A., 2003, *Total Quality Mangement*, Edisi Revisi, Andy Offset, Yogyakarta.
- [4]. Wijaya, Tony, Manajemen Kualitas Jasa, PT Indeks, Jakarta, 2011
- [5]. Wijaya, Tony, Manajemen Kualitas Jasa, PT Indeks, Jakarta, 2011
- [6]. Yola, Melfa, Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada *Supermarket* Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Riau, 2013
- [7]. Ferdiansyah, Herdiyan, Usulan Rencana Perbaikan Kualitas Produk Penyangga Duduk Jok Sepeda Motor Dengan Pendekatan Metode Kaizen (5W1H) di PT. Ekaprasarana, Universitas Gunadarma, Depok, 2007.
- [8]. Nasution, M., N, Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*), Ghalia Indonesia, Jakarta, 2015.