

Pengaruh Layanan Prima Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Perkreditan Rakyat Restu Klepu Makmur Kabupaten Semarang

Pujiyanto

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis adanya Manajemen Kasitif dan signifikan Kualitas Pelayanan service excelent terhadap kinerja Perusahaan PT Bank Perkreditan Rakyat Restu Klepu Makmur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan bersama-sama ada Manajemen Kasitif Makmur, sudah sesuai dengan misi yaitu mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) khususnya dalam pelayanan ditujukan untuk memasarkan produkproduk, dan memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Dalam menjalankan budaya kerja yang meliputi pelayanan prima, inovasi, keteladanan, profesionalisme, Integritas, dan kerjasama sudah sesuai dengan SOP dan budaya kerja yang diterapkan dan diharapkan di BPR Restu Klepu Makmur. Para karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah juga sudah memperhatikan dan menerapkan strategi 5s, yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Kemudian saat melayani juga selalu memberikan edukasi produk, pelayanan, perhitungan margin, bagi hasil sampai manfaat perbankan. Penulis menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan prima (service excellence) di BPR Restu Klepu Makmur, 80% sesuai dengan SOP yang ada.

Kata kunci: BPR, budaya kerja, pelayanan prima.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the existence of positive and significant management of service excellence service quality on the performance of the company PT Bank Perkreditan Rakyat Restu Klepu Makmur. The results showed that partially and jointly with Prosperous Cash Management, it was in accordance with the mission of knowing Standard Operating Procedures (SOP) especially in services aimed at marketing products, and providing excellent service to customers. In carrying out a work culture that includes excellent service, innovation, example, professionalism, integrity, and cooperation are in accordance with the SOP and work culture that is applied and expected in the BPR Restu Klepu Makmur. The employees in providing services to customers have also paid attention to and implemented the 5s strategy, namely smiles, greetings, greetings, courtesy, and courtesy. Then while serving, always provide product education, services, margin calculations, profit

Received Maret 30, 2021; Revised April 2, 2021; Mei 22, 2021

*Corresponding author, e-mail address

sharing to banking benefits. The author concludes that service excellence management in BPR Restu Klepu Makmur, 80% according to the existing SOP.

Keywords: BPR, work culture, excellent service.

PENDAHULUAN

Customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Sementara nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening, baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.

Pelayanan yang diberikan oleh bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang untuk berbisnis kembali dengan bank kita. Dengan cara seperti itu seorang customer service dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada bank tersebut. Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya keseluruhan karyawan bukan hanya bertugas di *front office* yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga karyawan di *back office* yang menghasilkan pelayanan di belakang.

Hal ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui pelaksanaan manajemen pelayanan prima yang dilakukan oleh BPR Restu Klepu Makmur terhadap kepuasan nasabah. Hal ini yang menjadi alasan peneliti memilih judul penelitian yaitu sebagai berikut : “Pengaruh pengaruh layanan prima dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan PT. BPR Restu Klepu Makmur Karangjati Kabupaten Semarang”

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampe

Menurut Istijanto (2005), populasi merupakan jumlah keseluruhan semua anggota yang diteliti. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Restu Klepu Makmur Kantor Pusat, Jl. Soekarno Hatta No. 12, Kecamatan Bergas, Kabupaten. Semarang. Waktu Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2017 di PT. Bank

Perkreditan Rakyat Restu Klepu Makmur Kantor Pusat, Jl. Soekarno Hatta No. 12, Kecamatan Bergas, Kabupaten. Semarang.

HASIL PENELITIAN

Untuk mengetahui kualitas layanan publik di PT BPR Restu Klepu Makmur saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47), yaitu Tangibel (Berwujud), Reability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan). Berdasarkan data di atas, sebagian nasabah dari PT. BPR Restu Klepu Makmur paling dominan berstatus pegawai swasta, yaitu dengan jumlah 52 orang dan prosentase 43,3 %, kemudian wiraswasta dengan jumlah 26 orang dan prosentase 21,7 %, dan PNS terdapat 20 orang sedangkan mahasiswa sebanyak 22 orang. Analisis Tingkat Kepuasan Responden terhadap Manajemen Pelayanan Prima (Service Excellence) Pada PT. BPR Restu Klepu Makmur

Ketepatan Waktu Pelayanan

Dalam hal ini, para pegawai dituntut untuk dapat melayani nasabah dengan cekatan, cepat, dan juga tepat. Tidak hanya untuk staff front office saja, namun juga untuk semua komponen pegawai, mereka juga dituntut untuk tidak menunda – nunda pekerjaan, sehingga semua pekerjaan dapat selesai tepat waktu termasuk dalam melayani nasabah. Disamping itu, para pegawai tidak akan membiarkan nasabah menunggu terlalu lama, karena waktu pelayanan yang tidak tepat. Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah menunjukkan bahwa, terdapat 32 responden (26,67%) merasa sangat puas, 53 responden (44,16%) merasa puas, kemudian 29 responden (24,17%) merasa cukup puas dan hanya terdapat 5 responden (4,17%) merasa tidak puas, dan 1 responden (0,83%) merasa sangat tidak puas dengan ketepatan waktu pelayanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dalam hal ketepatan waktu pelayanan PT BPR Restu Klepu Makmur sudah dikatakan baik, karena nasabah sebagian besar sudah merasa puas yaitu terbukti dengan proporsi sebanyak 44,16%, walaupun demikian masih ada beberapa yang merasa belum puas, sehingga perlu adanya peningkatan dalam hal waktu pelayanan

Kejelasan Informasi yang Diberikan

Dalam hal ini, pihak bank akan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah dengan jelas dan rinci. Dalam menjelaskan, pegawai akan memperhatikan beberapa hal, yaitu berbicara secara jelas dan tidak terburu – buru, tetap fokus pada nasabah saat menjelaskan, kemudian tanyakan kepada nasabah apa yang perlu diketahui lebih lanjut, sehingga diharapkan informasi yang disampaikan dapat dengan jelas diterima dan direspon oleh nasabah.

Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah, menunjukkan bahwa dalam hal kejelasan informasi BPR sudah dikatakan baik, terbukti 70 responden (58,33%) merasa puas kemudian 25 responden (20,83%) merasa sangat puas, dan 24 responden (20%) merasa cukup puas dan hanya ada 1 responden (0,83%) yang masih merasa tidak puas. Walaupun dari hasil di atas sudah dikatakan memuaskan, namun harus ditingkatkan lagi agar dapat sesuai dengan harapan nasabah.

Profesionalisme pegawai

Setiap pegawai dituntut untuk dapat bekerja secara cerdas dan juga tuntas, selain itu mereka juga harus kompeten dalam bidangnya, sehingga mereka mengerti benar apa yang harus mereka kerjakan tanpa adanya suatu kesalahan. Dalam hal ini, terdapat 3 hal yang paling penting dalam diri seorang profesionalisme, yaitu:

- a) Achievement Orientation, yang merupakan gairah untuk melakoni kerja sebaik – baiknya demi tercapainya hasil yang maksimal, yang muncul adalah sebuah etos kerja, dan tanggung jawab.
- b) Ikhtiar untuk terus belajar mengembangkan kompetensi diri, yaitu sebuah tekad yang dibalut oleh semangat untuk mempraktekkan prinsip life time learning (belajar seumur hidup), bagi mereka akan selalu ada celah dan ruang untuk terus mengembangkan potensi diri dengan semboyan “*every one is a teacher, and every place is a school*”
- c) Ruh Spiritual yang kokoh, seorang profesionalisme yang hakiki hanya akan bermakna jika ia dibalut oleh semangat spiritual yang kokoh, dengan meningkatkan keimanan sesuai agama masing – masing dan mengamalkan sesuai ajarannya. Dari hasil data di atas, maka profesionalisme pegawai BPR Restu Klepu Makmur dapat dikatakan memuaskan, terbukti dengan 70 responden (58,33%) merasa puas, 17 responden (14,17%) merasa sangat puas dan sebanyak 33 responden (27,5%)

merasa cukup puas, walaupun sudah dikatakan memuaskan dan sesuai harapan nasabah, namun demikian untuk ke arah yang bermutu pegawai harus lebih meningkatkan kinerjanya, terlihat dengan jumlah proporsi yang merasa cukup puas masih lebih banyak dari pada yang merasa sangat puas.

Keramahan dan Kesopanan

Dalam melayani setiap nasabah, pegawai BPR senantiasa memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, hal tersebut diwujudkan dengan 3S, yaitu senyum, salam, dan sapa. Mulai dari menyambut nasabah di depan pintu, yang diwakili oleh satpam, hingga pelayanan yang diwakili oleh pegawai yang bersangkutan dengan kebutuhan nasabah. Dalam memberikan pelayanan, mereka akan menanyakan apa yang menjadi kebutuhan nasabah dengan kata – kata yang sopan, dan melayani hingga nasabah merasa terpenuhi dengan apa yang dibutuhkannya, kemudian pegawai akan mengucapkan maaf apabila terjadi.

Sikap Simpatik Pegawai

Dalam memberikan pelayanan, pegawai BPR Restu Klepu Makmur diharapkan selalu mengedepankan kebutuhan nasabah apapun keadaannya. Setiap pegawai harus peduli dengan setiap nasabah yang datang ke BPR Restu Klepu Makmur , sehingga nasabah akan merasa diperhatikan dan mendapat sambutan yang baik dari pihak bank. Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah, menunjukkan bahwa, terdapat 15 responden (12,5%) yang merasa sangat puas, kemudian 56 responden (46,67%) merasa puas, dan 49 responden (40,83%) merasa cukup puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap simpatik pegawai masih kurang, walaupun sebagian besar sudah merasa puas, namun perbedaan jumlah responden yang merasa puas dengan cukup puas hanya selisih beberapa responden saja, yaitu sebanyak 5,84%. Untuk itu, masih perlu ditingkatkan lagi agar pegawai lebih peduli dan memperhatikan setiap nasabah yang datang ke bank.

Kemudahan untuk Mendapat pelayanan

Dalam hal ini, pihak bank atau pegawai memberi kemudahan bagi nasabah untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan. Hal tersebut tampak dari awal masuk pintu yang disambut hangat oleh satpam, kemudian akan sesuai kepentingan nasabah, tidak ada yang susah dalam memperoleh pelayanan pada BPR Restu Klepu Makmur, karena bagi BPR Restu Klepu Makmur nasabah adalah raja,

sehingga akan diperlakukan dengan sangat baik, dan apa yang menjadi kebutuhan nasabah akan sedapat mungkin dipenuhi oleh BPR Restu Klepu Makmur dengan mudah.

Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah, menunjukkan bahwa sebagian dari responden sudah merasa puas dengan kemudahan pelayanan yang mereka terima yaitu berjumlah 60 responden (50%), bahkan 29 responden (24,17%) memberi tanggapan sangat puas, walaupun demikian tidak sedikit juga dari mereka yang merasa belum puas dengan apa yang mereka terima, yaitu 30 responden (25%) dengan tanggapan cukup puas, dan hanya ada 1 responden (0,83%) yang merasa tidak puas.

Kebersihan dan Kerapian Pegawai

Dalam melayani nasabah, hendaknya pegawai berpenampilan yang layak, rapi dan bersih, hal tersebut dimaksudkan agar citra dari pada bank tersebut tetap baik, dan yang lebih penting agar nasabah tidak merasa terganggu saat pelayanan berlangsung. Setiap bagian mempunyai seragam sendiri – sendiri, yang dipakai pada hari – hari tertentu, khususnya untuk pegawai yang berada pada front office, selain itu untuk seluruh pegawai wajib memakai baju batik pada hari jumat. Hal tersebut akan menjadikan pegawai terlihat lebih rapi, dan tentunya akan membawa dampak Kasitif bagi nasabah yang menerima pelayanan dari BPR.

Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah, menyebutkan bahwa terdapat 32 responden (26,67%) yang merasa sangat puas, kemudian terdapat 64 responden (53,33%) yang merasa puas, dan 24 responden (20%) merasa cukup puas, hal ini berarti bahwa dalam hal kebersihan dan kerapian pegawai sudah dikatakan memuaskan dan bermutu.

Kenyamanan

Dalam pelayanan setiap pegawai harus menghindari hal – hal yang akan berdampak pada ketidaknyamanan bagi nasabah saat pelayanan berlangsung, misalnya nasabah ditinggal mengobrol dengan pegawai lain, semauanya sendiri pergi meninggalkan nasabah sehingga membuat mereka menunggu. Selain dalam hal pelayanan yang diberikan, dari pihak bank juga akan memberi kenyamanan dalam bentuk fasilitas yang tersedia bagi nasabah, antara lain dengan lingkungan ruangan

yang rapi dan bersih, dengan hiasan bunga asli dan juga AC, kemudian tempat duduk yang nyaman dengan televisi sebagai hiburan, sehingga diharapkan nasabah akan merasa nyaman saat berada di BPR Restu Klepu Makmur

Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah, dapat terlihat bahwa dalam hal kenyamanan dapat dikatakan memuaskan dan bermutu yaitu dengan jumlah 37 responden (30,83%) dengan tanggapan sangat puas dan 64 responden (53,33%) merasa puas, namun demikian masih ada responden yang baru merasa cukup puas dengan kenyamanan yang diberikan yaitu sebanyak 42 responden (35%), untuk itu masih perlu adanya perbaikan untuk hasil yang lebih baik.

Tanggung Jawab Pegawai

Dalam melakukan pekerjaannya, setiap pegawai BPR Restu Klepu Makmur dituntut untuk bertanggung jawab atas tugasnya masing – masing. Dalam memberikan pelayanan jangan sampai membuat nasabah berpikiran bahwa pegawai tidak bertanggung jawab dengan apa yang dikerjakannya. Hal ini, jelas dijelaskan yang mana termasuk dalam Pola Prima yang menjadi budaya kerja BPR Restu Klepu Makmur saat ini, setiap pegawai harus konsisten dengan apa yang diucapkannya, sehingga nasabah tidak akan merasa dipermainkan. Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah menunjukkan terdapat 17 responden (14,17%) yang sudah merasa sangat puas, kemudian responden (50,83%) merasa puas, dan sisanya 42 responden (35%) masih merasa cukup puas. Tanggung jawab pegawai BPR Restu Klepu Makmur sudah dapat dikatakan memuaskan, meskipun masih butuh peningkatan yang lebih baik lagi, agar sesuai dengan yang nasabah harapkan.

Menumbuhkan Kepercayaan Nasabah

Perbankan adalah bidang industri yang sangat lekat dengan kepercayaan atau trust. Sehubungan dengan hal tersebut, maka setiap pegawai BPR Restu Klepu Makmur sangat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabah kepadanya. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan bersikap jujur, tulus, saling terbuka dan menghargai satu dengan yang lain, sehingga akan tercipta rasa saling percaya antara pihak nasabah dan juga bank, sehingga fungsi bank dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

Dari hasil survey dengan angket yang diisi oleh nasabah, menunjukkan terdapat 14 responden (11,67%) dengan tanggapan sangat puas, kemudian 58 responden (48,33%) merasa puas, 46 responden (38,33%) baru merasa cukup puas, dan hanya

terdapat 2 responden (1,67%) yang merasa sangat tidak puas. Dari hasil tersebut, maka masih perlu adanya perbaikan agar dapat menuju kearah yang bermutu, sesuai yang diharapkan oleh pihak perbankan atau pihak nasabah. Hal tersebut akan berdampak Kasitif bagi kelangsungan hidup perusahaan atau bank, karena tanpa adanya kepercayaan maka bank tidak dapat berfungsi sebagai mana mestinya

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Setelah menganalisis data-data yang diperoleh, penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan prima (service excellence) di BPR Restu Klepu Makmur, sudah sesuai dengan misi yaitu mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) khususnya dalam pelayanan ditujukan untuk memasarkan produk produk, dan memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Selain itu penulis juga menyimpulkan bahwa dalam menjalankan budaya kerja yang meliputi pelayanan prima, inovasi, keteladanan, profesionalisme, Integritas, dan kerjasama sudah sesuai dengan SOP dan budaya kerja yang diterapkan dan diharapkan di BPR Restu Klepu Makmur.

Kemudian penulis juga menarik kesimpulan bahwa para karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah juga sudah memperhatikan dan menerapkan strategi 5s, yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Kemudian saat melayani juga selalu memberikan edukasi produk, pelayanan, perhitungan margin, bagi hasil sampai manfaat perbankan. Penulis menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan prima (service excellence) di BPR Restu Klepu Makmur, 80% sesuai dengan SOP yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E. W., Fornell, C., and Lehmann, D. R. 1994. *Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden. Journal of Marketing*. Vol.58. pp. 53-66.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Hendra Teguh, Ronny A. Rusli, dan Benjamin Molan. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, P., dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks. Jakarta.

- Kurniawan, Adi. 2012. *Manajemen Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kas Express Di PT. Kas Indonesia*. Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Jombang.
- Lin, Long-Yi., and Chen, Chun-shuo. 2006. *The Influence of Country-of-Origin Image, Product Knowledge, and Product Involvement on Consumer Purchase Decision: An Empirical Study of Insurance and Catering Services in Taiwan*. *Journal of Consumer Marketing*. Vol. 23. Issue 5. pp. 248-256.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- John R. Schermerhorn, *Manajemen*, (Yogyakarta: Andi And John Wiley, 1997), hlm. 4-13
- Muhammad, Hendi. 2009. *Analisis Manajemen Kualitas Hubungan Bisnis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro. Semarang
- Tandjung, J.W. 2004. *Marketing Management. Pendekatan Pada Nilai-nilai Pelanggan, Edisi Kedua, Cetakan Kedua*. Bayu Media Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- _____. 2006. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Jawa Timur.
- _____. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.
- _____. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi. Yogyakarta.
- Putra Yoan Santosa, Dianawati Eris, Sarwoko Endi. 2012. *Manajemen Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir*. Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen. ISSN:233756.
- Peter, J. Paul dan Jerry. C. Olson. 1999. *Consumer Behavior Edisi 4 Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Alih bahasa oleh Damos Sihombing, MBA dan Petter Remy Yossy Pasca, MBA. Erlangga. Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta. Yogyakarta
- Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. 1996. *The Behavioral Consequences of service Quality*. *Journal of Marketing*. Vol. 60. pp. 31-46.