



## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK, PENERAPAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*

Ujang Arlian<sup>1)</sup>

EttyPuji Lestari<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>BPS Kabupaten Lebong Prov. Bengkulu

<sup>2)</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka

e-mail: [ujang\\_arlian@yahoo.co.id](mailto:ujang_arlian@yahoo.co.id)

### ABSTRACT

*The development of the banking industry continues to progress over time. History has recorded that the banking industry advances occur after the deregulation package. Impact after the deregulation package that is increasing the number of private banks in Indonesia. Both private banks and state banks/enterprises vying to attract customers. Regional Development Bank (BPD), which has changed its name to the name of the province in Indonesia is also trying to implement a variety of strategies to encourage people to do deposits. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction of bank customers who are in Lebong. The analytical method used is Analytical Hierarchy Process (AHP). Using four (4) criteria such as facilities, products, services, and security as a comparison between the two banks. The results showed that the criteria for the facility is a major factor in determining the level of customer satisfaction. The second position is occupied safety criteria followed the criteria of products and services on position three and four.*

*Keywords: analytical hierarchy process, banking, customers satisfaction*

### ABSTRAK

Perkembangan industri perbankan terus mengalami kemajuan dari waktu ke waktu. Sejarah telah mencatat bahwa kemajuan industri perbankan terjadi setelah masa paket deregulasi. Dampak setelah masa paket deregulasi yaitu bertambah banyaknya bank swasta di Indonesia. Baik bank swasta maupun bank BUMN/BUMD berlomba-lomba untuk menarik nasabah. Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang telah berubah nama menjadi nama provinsi di Indonesia juga berupaya dengan menerapkan berbagai strategi untuk mengajak masyarakat melakukan simpanan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong. Metode analisis yang digunakan adalah *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Menggunakan 4 (empat) kriteria seperti fasilitas, produk, pelayanan, dan keamanan sebagai pembandingan diantara kedua bank tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kriteria fasilitas merupakan faktor utama didalam menentukan tingkat kepuasan nasabah. Posisi kedua ditempati kriteria keamanan kemudian diikuti kriteria produk dan layanan pada posisi tiga dan empat.

Kata kunci: *analytical hierarchy process*, kepuasan nasabah, perbankan

Sejarah telah mencatat berbagai peristiwa yang telah terjadi berhubungan dengan industri perbankan sejak ditetapkan pakainya paket deregulasi. Penetapan paket deregulasi sekitar tahun 1980-an

ikut mempengaruhi perkembangan perbankan di Indonesia. Menurut Bank Indonesia (2007) kondisi perbankan sebelum ditetapkan paket deregulasi, tidak ada peraturan perundangan yang mengatur jelas tentang perbankan di Indonesia. Seperti Kredit Likuiditas Bank Indonesia (KLBI) yang berlaku atau diterima oleh bank-bank tertentu saja. Pada waktu itu, instrument keuangan sangat terbatas sedangkan bank hanya menanggung program-program pemerintah. Sementara jumlah bank swasta yang relatif sedikit sebagai akibat, sulitnya pendirian bank baru. Kondisi ini menyebabkan persaingan antar bank belum begitu ketat seperti saat ini. Namun, posisi tawar bank = relatif lebih kuat daripada nasabah, Dampak dari hal ini, prosedur hubungan antar bank menjadi rumit, mobilisasi dana melalui perbankan sangat rendah serta bank bukan alternatif utama bagi masyarakat luas untuk menyimpan dan meminjam dana.

Santoso (1997) mengatakan paket deregulasi perbankan yang mulai dicanangkan pada 1 Juni 1983 dan kemudian disempurnakan melalui paket 27 Oktober 1988 (Pakta 27/1988) serta Paket Januari 1990, yang berisi kemudahan pembukaan kantor bank, kejelasan aturan pendirian bank swasta, dan LKBB (Lembaga Keuangan Bukan Bank) telah membuat sistem perbankan Indonesia menjadi lebih terbuka. Persaingan dan mekanisme pasar terbuka baik dalam jangkauan daerah operasi maupun akses terhadap sumber dana dan pembiayaan bisa menerbitkan sertifikat deposito tanpa memerlukan izin.

Kondisi perbankan pada masa sebelum regulasi sangat jauh berbeda dengan kondisi perbankan saat ini. Kemajuan perbankan pada masa sesudah regulasi dapat terlihat dari semakin tumbuhnya jumlah bank di Indonesia. Pertumbuhan jumlah bank ini mengakibatkan persaingan antar bank dalam usaha meningkatkan jumlah nasabah semakin ketat. Berbagai upaya dilakukan bank untuk meningkatkan jumlah nasabah mereka seperti menawarkan bunga tabungan yang kompetitif, pelayanan yang prima, biaya administrasi yang rendah, fasilitas yang lengkap, dan tingkat keamanan yang terjamin.

Efek dari regulasi tahun 1998 masih dapat terlihat sampai saat ini, dimana pada saat ini jumlah bank terus bertambah terutama untuk bank-bank swasta. Semakin banyaknya jumlah bank di Indonesia memberikan kebebasan kepada calon nasabah bank untuk memilih bank sesuai dengan kepentingannya. Beberapa faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih bank seperti tingkat bunga, hadiah, biaya administrasi, fasilitas, pelayanan, dan keamanan.

Kemajuan industri perbankan yang didorong paket regulasi 1988 tidak hanya berdampak pada bank-bank swasta saja. Bahkan bank-bank berstatus Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) juga mengalami yang sama. Untuk tetap dapat bersaing menarik nasabah, bank BUMN dan BUMD perlu melakukan berbagai perubahan sehingga dapat terus menjaga pertumbuhannya melalui upaya mempertahankan nasabah lama serta dapat menarik nasabah baru.

Sampai saat ini terdapat 4 Bank BUMN yang masih beroperasi terus beroperasi yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Tabungan Negara (BTN), dan Bank Mandiri. Sementara bank BUMD yang dulu disebut Bank Pembangunan Daerah (BPD) ada di seluruh provinsi di Indonesia. Namun terkait dengan kepemilikan saham oleh pemerintah daerah, saat ini tidak lagi dijumpai nama BPD pada masing-masing provinsi di Indonesia. BPD telah mengalami perubahan nama menjadi bank provinsi masing-masing seperti Bank Jabar (Jawa Barat), Bank Sumsel (Sumatera Selatan), Bank Bengkulu (Bengkulu), Bank Yogyakarta (DI Yogyakarta), Bank DKI (DKI Jakarta), Bank Lampung (Lampung) dan lain-lainnya.

Industri perbankan yang terdapat di Provinsi Bengkulu terus mengalami perkembangan dari tahun ke tahun. Sebelum tahun 2000-an jumlah perusahaan perbankan yang terdapat di Provinsi

Bengkulu kurang dari 10 perusahaan, setelah itu jumlah perusahaan perbankan terus meningkat setiap tahun. Hingga saat ini telah ada lebih 10 perusahaan perbankan yang beroperasi di Provinsi Bengkulu. Pertumbuhan sektor perbankan di Bengkulu tidak hanya dilihat dari jumlah perusahaan perbankannya saja, namun dapat juga dilihat dari pertumbuhan pada masing-masing perusahaan tersebut. Misalnya Bank Bengkulu yang dahulunya hanya terdapat hanyadi ibukota provinsi, sekarang ini telah membuka kantor cabang pembantu di beberap kabupaten di Provinsi Bengkulu. Hingga saat ini Bank Bengkulu telah memiliki 9 (sembilan) kantor cabang yang tersebar di pusat-pusat ibukota kabupaten. Di Kabupaten Lebong terdapat 2 (dua) kantor Bank Bengkulu, sedangkan untuk bank BUMN hanya terdapat Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang berjumlah 3 (tiga) kantor dan 2 (dua) Teras BRI.

Tabel 1. Jumlah Produk Simpanan BRI dan Bank Bengkulu

Nama Bank	Jumlah Produk		
	Tabungan	Giro	Deposito
BRI			
Cabang Muara Aman	4	2	3
Bank Bengkulu			
Cabang Muara Aman	3	1	1

Sumber: Website bank

Jumlah nasabah BRI dan Bank Bengkulu yang terdapat di Kabupaten Lebong mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Tidak sedikit masyarakat yang menjadi nasabah dikedua bank tersebut. Hal ini disebabkan banyak faktor salah satunya dipengaruhi oleh tingkat bunga simpanan dan pinjaman yang berbeda diantara kedua bank tersebut. Untuk produk simpanan, nasabah lebih memilih bank yang memberikan tingkat bunga yang relatif tinggi sedangkan untuk produk jaminan nasabah memilih bank yang menerapkan tingkat bunga rendah. Berdasarkan pemaparan latar belakang maka penelitian ini akan menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu yang dinilai melalui beberapa variabel yang menjadi daya tarik perusahaan perbankan dalam menjaring calon nasabah menggunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP).

Sebelum menelaah lebih jauh proses bekerjanya metode AHP, perlu dipertimbangkan aksioma-aksioma yang dimiliki oleh model AHP. Aksioma adalah sesuatu yang tidak dapat dibantah kebenarannya atau yang pasti terjadi. Terdapat empat aksioma yang harus diperhatikan dalam menggunakan model AHP dan pelanggaran yang terjadi dari setiap aksioma berakibat tidak validnya model yang dipakai. Aksioma-aksioma tersebut sebagai berikut:

- a. Aksioma 1: *Reciprocal Comparison*. Artinya, si pengambil keputusan harus bisa membuat perbandingan dan menyatakan preferensinya. Preferensinya itu sendiri harus memenuhi syarat resiprokal, yaitu apabila A lebih disukai dari B dengan skala X, maka B lebih disukai dari A dengan skala  $1/X$ .
- b. Aksioma 2: *Homogeneity*. Artinya, preferensi seseorang harus dapat dinyatakan dalam skala terbatas atau dengan kata lain, elemen-elemennya dapat dibandingkan satu sama lain. Apabila aksioma ini tidak dipenuhi, maka elemen-elemen yang dibandingkan tersebut tidak *homogenous* dan harus dibentuk suatu "cluster" (kelompok-kelompok elemen) yang baru.
- c. Aksioma 3: *Independence*. Artinya, preferensi dinyatakan dengan mengasumsikan bahwa kriteria tidak dipengaruhi oleh alternatif-alternatif yang ada melainkan oleh obyektivitas secara

keseluruhan. Ini menunjukkan bahwa pola ketergantungan atau pengaruh dalam model AHP adalah searah ke atas. Hal ini menunjukkan bahwa perbandingan antara elemen-elemen dalam satu level dipengaruhi atau tergantung oleh elemen-elemen dalam model di atasnya.

- d. Aksiome 4: *Expectations*. Artinya, untuk tujuan pengambilan keputusan, struktur hirarki diasumsikan lengkap. Apabila asumsi ini tidak dipenuhi, maka si pengambil keputusan tidak memakai seluruh kriteria dan atau obyek yang tersedia atau diperlukan sehingga keputusan yang dianggap tidak lengkap.

Pada perkembangannya, AHP tidak saja digunakan untuk menentukan prioritas pilihan-pilihan dengan banyak kriteria, tetapi penerapannya telah meluas sebagai metode alternatif untuk menyelesaikan bermacam-macam masalah, seperti memilih portofolio, analisis manfaat biaya, peramalan dan lain-lain.

Menyelesaikan persoalan dengan menggunakan model AHP perlu dilakukan beberapa langkah antara lain:

1. *Decomposition*

Setelah persoalan didefinisikan dengan baik, maka perlu dilakukan dekomposisi, yaitu memecah persoalan yang utuh menjadi unsur-unsurnya. Dekomposisi mencakup tiga proses yang berurutan dan saling berhubungan, yaitu identifikasi level dan elemen, definisi konsep dan formulasi pertanyaan. Proses penyusunan hirarki dapat dijelaskan sebagai berikut. Pertama adalah mengidentifikasi tujuan keseluruhan pembuatan hirarki atau lazim disebut dengan "goal". Setelah itu, menentukan kriteria-kriteria yang diperlukan atau kira-kira sesuai dengan tujuan keseluruhan tersebut. Kriteria ini pada umumnya terdiri dari syarat-syarat atau keadaan yang kiranya dapat menunjang tercapainya sebuah "goal" dan biasanya masih bersifat umum (*general*). Sejalan dengan hal tersebut, maka perlu dipertimbangkan kemungkinan penambahan sub-sub kriteria di bawah setiap kriteria. Sub kriteria merupakan penjabaran lebih detail dari kriteria yang masih bersifat umum tersebut. Terakhir, melakukan identifikasi alternatif-alternatif yang akan dievaluasi di bawah sub kriteria.

2. *Comparative Judgment*

Prinsip ini berarti membuat penilaian tentang kepentingan relatif dari dua elemen pada suatu tingkat tertentu dalam kaitannya dengan tingkat di atasnya. Penilaian ini merupakan inti dari AHP, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap prioritas elemen-elemen. Hasil dari penilaian ini akan tampak lebih jelas apabila diperlihatkan dalam bentuk matriks yang dinamakan matriks *pairwise comparison*. Pertanyaan yang umumnya diajukan dalam penyusunan skala kepentingan adalah sebagai berikut:

- a. Elemen mana yang lebih (penting/disukai/mungkin/..)?
- b. Berapa kali lebih (penting/disukai/mungkin/..)?

Dalam penyusunan skala kepentingan ini, digunakan beberapa ukuran 1 sampai dengan 9. Skala perbandingan ini disebut dengan skala fundamental yang diturunkan berdasarkan riset psikologis Saaty atas kemampuan individu dalam membuat suatu perbandingan secara berpasangan terhadap beberapa elemen yang diperbandingkan.

Tabel 2. Skala Perbandingan Berpasangan *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Tingkat	Definisi	Keterangan
1	Kedua elemen adalah sama penting	Kedua elemen memiliki pengaruh yang sama
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting daripada yang lainnya	Penilaian sedikit lebih memihak pada salah satu elemen dibanding pasangannya ( <i>moderat</i> )
5	Elemen yang satu lebih penting daripada yang lainnya	Salah satu elemen sangat berpengaruh dan dominasinya tampak secara nyata
7	Elemen yang satu jelas sangat penting daripada elemen lainnya	Bukti bahwa salah satu elemen sangat penting daripada pasangannya adalah sangat jelas
9	Elemen yang satu mutlak sangat penting daripada elemen yang lainnya	Bukti bahwa salah satu elemen sangat penting daripada pasangannya adalah sangat jelas
2,4,6,8	Nilai tengah di antara dua perbandingan yang berdekatan	Nilai ini diberikan jika terdapat keraguan di antara kedua penilaian yang berdekatan
Kebalikannya ( <i>reciprocal</i> )	Jika elemen X mempunyai salah satu nilai di atas pada saat dibandingkan dengan elemen Y, maka elemen Y mempunyai nilai kebalikan bila dibandingkan dengan elemen X	

Sumber: Saaty, 1998 dalam Effendi (2007)

### 3. *Synthesis of Priority*

Setelah matriks perbandingan untuk sekelompok elemen selesai dibentuk, maka langkah selanjutnya adalah mengukur bobot prioritas setiap elemen tersebut dengan dasar persepsi seorang *experts* yang telah dimasukkan dalam matriks tersebut. Dari setiap matriks *pairwise comparison* kemudian dicari *eigenvectomya* untuk mendapatkan *local priority*. Karena matriks *pairwise comparison* terdapat pada setiap tingkat, maka untuk mendapatkan *global priority* harus dilakukan sintesa di antara *local priority*. Prosedur melakukan sintesa berbeda menurut bentuk hirarki. Pengurutan elemen-elemen menurut kepentingan relatif melalui prosedur sintesa dinamakan *priority setting*.

### 4. *Logical Consistency*

Konsistensi memiliki dua makna. Pertama adalah bahwa obyek-obyek yang serupa dapat dikelompokkan sesuai dengan keseragaman dan relevansinya. Arti kedua adalah menyangkut tingkat hubungan antara obyek-obyek yang didasarkan pada kriteria tertentu. Pengukuran konsistensi dalam model AHP dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah mengukur konsistensi setiap matriks perbandingan dan tahap kedua mengukur konsistensi keseluruhan hirarki. Pengertian konsistensi itu sendiri adalah jenis pengukuran yang tidak dapat terjadi begitu saja atau dengan kata lain mempunyai syarat tertentu. Suatu matriks, misalnya dengan tiga unsur (*i, j* dan *k*) dan setiap perbandingan dinyatakan dengan *a*, akan konsisten 100% apabila memenuhi syarat sebagai berikut:

$$a_{ij} \cdot a_{jk} = a_{ik}$$

Dengan syarat tersebut, maka matriks A berikut ini dapat dinyatakan konsisten karena:

	i	j	k				
i	(	1	4	2	→	$a_{ij} \cdot a_{jk} = a_{ik}$	$4 \cdot \frac{1}{2} = 2$
j		$\frac{1}{4}$	1	$\frac{1}{2}$		$a_{ik} \cdot a_{kj} = a_{ij}$	$2 \cdot 2 = 4$
k		$\frac{1}{2}$	2	1		$a_{ik} \cdot a_{ki} = a_{ji}$	$\frac{1}{2} \cdot \frac{1}{2} = \frac{1}{4}$

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa yang dijadikan tujuan (*goal*) yaitu kepuasan nasabah yang berada pada tingkat hirarki pertama. Pada tingkat hirarki yang kedua yaitu kriteria, ialah jasa keuangan yang diberikan pihak perbankan seperti fasilitas, pelayanan, produk, dan keamanan. Untuk tingkat alternatif atau hirarki ketiga pilihannya yaitu BRI Cabang Muara Aman dan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman.

Jumlah responden yang terpilih sebagai sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 30 orang responden. Pemilihan sampel ini didasarkan atas pertimbangan bahwa sampel yang ditemui merupakan orang-orang yang pakar/ahli (*experts*) dan mengerti akan tujuan penelitian yang dilakukan. Semua responden yang menjadi sampel merupakan PNS di pemerintah Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.

Menurut Effendi (2007:2) dalam menyelesaikan persoalan dengan menggunakan model AHP perlu dilakukan beberapa langkah antara lain yaitu *decomposition*, *comparative judgment*, *synthesis of priority* dan *logical consistency*. Pengukuran konsistensi dalam model AHP dilakukan dalam dua tahap..

Tahap pertama adalah mengukur konsistensi setiap matriks perbandingan. Pengukuran konsistensi dari suatu matriks itu sendiri didasarkan atas suatu *eigenvalue* maksimum. Dengan *eigenvalue* maksimum, inkonsistensi yang biasa dihasilkan matriks perbandingan dapat diminimumkan. Rumus dari indeks konsistensi (CI) adalah sebagai berikut:

$$CI = \frac{\lambda_{maks} - n}{n - 1}$$

Dimana:

$\lambda_{maks}$  = Nilai *eigenvalue* maksimum

n = Ukuran matriks

CI = Indeks Konsistensi

Sedangkan untuk menghitung rasio konsistensi (CR) dilakukan dengan rumus:

$$CR = CI / RI$$

Dimana:

CI = Indeks Konsistensi

RI = Nilai indeks acak (*random value*)

CR = Rasio Konsistensi

Batasan diterima rasio konsistensi suatu matriks adalah 10% ke bawah. Artinya, bahwa tingkat inkonsistensi di bawah 10% masih bisa diterima. Lebih dari itu harus direvisi penilaian karena tingkat inkonsistensi yang terlalu besar dapat menjurus pada suatu kesalahan.

Tabel 3. Nilai Indeks Acak (RI)

n	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
RI	0	0	0,58	0,90	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49	1,51	1,48	1,56	1,57

Tahap kedua, mengukur konsistensi keseluruhan hirarki. Secara keseluruhan bahwa hirarki pun harus konsisten. Rumus yang digunakan untuk menguji konsisten hirarki adalah sebagai berikut:

$$CRH = M / M$$

Dimana:

M = CI level II + bobot prioritas II, CI level III

$\bar{M}$  = RI level II + bobot prioritas II, RI level III

RI = Indeks Random

Hasil penilaian hirarki secara keseluruhan dapat diterima jika mempunyai rasio konsistensi (CRH) lebih kecil dari 10%.

Penelitian tingkat kepuasan nasabah pada salah satu perbankan di Kabupaten Lebong ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pandangan masyarakat dalam hal tingkat kepuasan atas produk dan jasa keuangan yang diberikan oleh pihak perbankan. Pada bagan hirarki pertama, kepuasan nasabah dijadikan suatu tujuan atau fokus utama.

Pada hirarki yang kedua, ditempatkan kriteria-kriteria yang diberikan perusahaan perbankan. Kriteria-kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu fasilitas, pelayanan, produk, dan keamanan yang ditawarkan oleh pihak perbankan dan akan menjadi alat penilaian para nasabah yang menjadi sampel penelitian dalam menentukan tingkat kepuasan perbankan di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.



Gambar 1. Susunan hirarki

Di tingkat hirarki yang ketiga atau hirarki yang terakhir dibagi menjadi dua alternatif atau pilihan yaitu Bank BRI dan Bank Bengkulu. Alternatif ini akan menjadi pembandingan bagi nasabah dalam menentukan perbankan yang memberikan tingkat kepuasan yang optimal. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 1 susunan hirarki.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada para *expert* yang menjadi objek penelitian yaitu nasabah bank (BRI Cabang Muara Aman dan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman) yang terdapat di Kabupaten Lebong telah menghasilkan berbagai macam informasi dari 4 (empat) kriteria yang digunakan. Informasi yang diperoleh melalui media kuesioner terhadap 30 orang responden diolah menggunakan *tools Expert Choice 2000*. Berikut dijelaskan hasil analisis terhadap kriteria fasilitas, keamanan, produk, dan pelayanan.

### **Analisis Berdasarkan Kriteria Fasilitas**

Hasil penelitian terhadap 30 responden yang menjadi sampel penelitian dengan menggunakan kriteria fasilitas sebagai penentu tingkat kepuasan nasabah terhadap kedua perusahaan perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong memberikan penilaian yang berbeda. Hal ini terlihat pada Tabel 3 yang menunjukkan nilai bobot prioritas masing-masing perbankan.

Tabel 3. Nilai Bobot Prioritas Perbankan Berdasarkan Kriteria Fasilitas

Kriteria	Nilai Bobot Prioritas	
	BRI Cabang Muara Aman	Bank Bengkulu Cabang Muara Aman
Fasilitas	0,808	0,192

Sumber: Hasil olah data

Pada Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa responden terpilih yang menjadi sampel lebih memilih bank BRI Cabang Muara Aman daripada Bank Bengkulu Cabang Muara Aman jika kriteria fasilitas yang menjadi tolok ukurnya. Nilai bobot prioritas untuk BRI Cabang Muara Aman sebesar 0,808 atau berada di urutan pertama pada level alternatif. Sedangkan nilai bobot prioritas Bank Bengkulu Cabang Muara Aman sebesar 0,192 atau berada pada urutan terakhir. Untuk nilai *Consistency Index* (CI) dengan kriteria fasilitas sebagai pertimbangan yaitu "0" (nol) yang artinya sangat konsisten.

### **Analisis Berdasarkan Kriteria Keamanan**

Jika kriteria keamanan yang menjadi pertimbangan responden atau nasabah dalam menentukan tingkat kepuasan tentunya akan memberikan penilaian yang berbeda terhadap masing-masing perbankan. Penilaian responden yang lebih memilih salah satu bank tentunya setelah membandingkan tingkat keamanan diantara kedua bank tersebut.

Tabel 4. Nilai Bobot Prioritas Perbankan Berdasarkan Kriteria Keamanan

Kriteria	Nilai Bobot Prioritas	
	BRI Cabang Muara Aman	Bank Bengkulu Cabang Muara Aman
Keamanan	0,774	0,226

Sumber: Hasil olah data

Kriteria keamanan yang menjadi pembanding diantara kedua bank yang terdapat di Kabupaten Lebong menempatkan BRI Cabang Muara Aman diperingkat pertama dengan nilai bobot prioritas sebesar 0,774. Sedangkan nilai bobot prioritas untuk Bank Bengkulu Cabang Muara Aman sebesar 0,226 berada diposisi terakhir. Angka CI terhadap penilaian kedua bank menunjukkan "0" (nol) yang berarti sangat konsisten.

### Analisis Berdasarkan Kriteria Produk

Baik responden PNS Pemerintah Kabupaten Lebong maupun PNS instansi vertikal memiliki penilaian tersendiri terhadap perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong jika kriteria produk yang menjadi tolak ukurnya. Responden memberikan penilaian dengan melihat berbagai jenis produk atau jasa keuangan yang ditawarkan oleh masing-masing bank.

Tabel 5. Nilai Bobot Prioritas Perbankan Berdasarkan Kriteria Produk

Kriteria	Nilai Bobot Prioritas	
	BRI Cabang Muara Aman	Bank Bengkulu Cabang Muara Aman
Produk	0,700	0,300

Sumber: Hasil olah data

Pada Tabel 5 terlihat bahwa nilai bobot prioritas BRI Cabang Muara Aman lebih unggul dibandingkan dengan nilai bobot prioritas Bank Bengkulu Cabang Muara Aman. Jawaban responden memberikan nilai bobot prioritas sebesar 0,700 untuk BRI Cabang Muara Aman dan 0,300 untuk Bank Bengkulu Cabang Muara Aman dengan angka CInya "0" (nol) atau sangat konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa variasi produk yang ditawarkan oleh BRI Cabang Muara Aman lebih menarik minat nasabah dalam memilih produk perbankan dibandingkan dengan produk yang ditawarkan oleh Bank Bengkulu Cabang Muara Aman.

### Analisis Berdasarkan Kriteria Pelayanan

Kriteria pelayanan ikut memberikan penilaian yang berbeda terhadap tingkat kepuasan nasabah perbankan di Kabupaten Lebong. Nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini memberikan penilaian berdasarkan pelayanan yang pernah diberikan oleh pihak perbankan, baik itu pelayanan yang diterima secara langsung maupun pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan pihak perbankan kepada nasabah lain.

Tabel 6. Nilai Bobot Prioritas Perbankan Berdasarkan Kriteria Pelayanan

Kriteria	Nilai Bobot Prioritas	
	BRI Cabang Muara Aman	Bank Bengkulu Cabang Muara Aman
Pelayanan	0,808	0,192

Sumber: Hasilolah data

Selama satu tahun terakhir tentunya nasabah atau responden telah merasakan berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh karyawan BRICabang Muara Aman dan karyawan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden lebih memilih BRI Cabang Muara Aman dalam hal memberikan pelayanan yang optimal dengan nilai bobot prioritas sebesar 0,808 sedangkan nilai bobot prioritas Bank Bengkulu Cabang Muara Aman hanya sebesar 0,192 atau berada pada posisi terakhir. Untuk angka Consistency Index (CI) yang dihasilkan

berdasarkan kriteria pelayanan ini yaitu “0” (nol) yang artinya sangat konsisten. Pelayanan ramah dan bersahabat yang diberikan oleh karyawan BRI Cabang Muara Aman telah menjadi tolok ukur terpenting bagi nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini.

### Analisis Berdasarkan Kriteria dan Alternatif Secara Keseluruhan

Setelah dilakukan pengolahan data yang bersumber dari jawaban kuesioner terhadap 30 orang responden, diperoleh hasil penelitian untuk setiap hirarkinya masing-masing. Pada tingkat hirarki paling atas yang tentunya menjadi tujuan penelitian yaitu tingkat kepuasan nasabah. Berikutnya dilevel kedua atau ditingkat kriteria, menghasilkan informasi bahwa nasabah lebih memilih kriteria fasilitas sebagai kriteria terpenting dalam memberikan tingkat kepuasan nasabah dengan nilai bobot prioritas sebesar 0,383. Diposisi yang kedua nasabah lebih memilih kriteria keamanan dengan nilai bobot prioritas sebesar 0,303. Sedangkan pada posisi ketiga dan keempat, terdapat kriteria produk dan pelayanan dengan nilai bobot prioritas masing-masing yaitu 0,168 dan 0,146.

Tabel 7. Nilai Bobot Prioritas Berdasarkan Kriteria

	Kriteria	Nilai Prioritas
Kepuasan Nasabah	Fasilitas	0,383
	Keamanan	0,303
	Produk	0,168
	Pelayanan	0,146

Sumber: Hasilolah data

Nasabah yang menjadi responden penelitian ini memilih kriteria fasilitas sebagai kriteria yang utama dalam menentukan tingkat kepuasan dikarenakan nasabah menilai bahwa fasilitas perbankan yang lengkap, berteknologi tinggi, dan mengikuti perkembangan zaman akan dapat membantu nasabah dalam bertransaksi keuangan. Fasilitas yang dimaksud nasabah dalam hal ini seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersedia ditempat pusat pemerintahan, pasar, pendidikan dan tempat-tempat strategis lainnya akan memudahkan nasabah ketika membutuhkan uang dalam bentuk tunai secara cepat. Semakin banyaknya mesin ATM yang tersedia akan semakin memperlancar nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.

Kriteria keamanan tak kalah pentingnya dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah. Bentuk keamanan perbankan yang menjadi evaluasi bagi nasabah yaitu perbankan yang menjadi anggota Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), petugas keamanan atau *security* yang selalu siap siaga membantu ketika nasabah membutuhkan rasa aman, dan tersedianya kamera *Closed Circuit Television* (CCTV) di dalam kantor, luar kantor maupun di ruang ATM. Tingkat keamanan yang tinggi dan jaminan rasa aman yang diberikan oleh pihak perbankan akan membuat nasabah merasa nyaman ketika memanfaatkan atau melakukan transaksi keuangan.

Jenis produk keuangan yang ditawarkan oleh pihak perbankan tidak lepas dari penilaian nasabah dalam menentukan tingkat kepuasan. Produk perbankan seperti tabungan, pinjaman, deposito, dan giro dengan berbagai macam jenisnya akan memberikan kebebasan bagi nasabah dalam menentukan jasa keuangan yang dibutuhkannya. Oleh sebab itu, kriteria produk juga dinilai penting ketika melakukan penilaian terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Pelayanan juga menjadi bahan pertimbangan bagi responden penelitian ini ketika ingin mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Karyawan bank yang bersikap ramah, murah senyum, bersahabat, dan menjalin komunikasi yang baik tentunya menjadi harapan bagi setiap nasabah.

Sehingga kriteria pelayanan ikut menjadi penentu bagi responden dalam memberikan penilaian terhadap tingkat kepuasan nasabah bank yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.

Selain menghasilkan nilai bobot prioritas untuk masing-masing kriteria, telah diketahui pula angka *inconsistency* atau angka ketidakkonsistensi pada hirarki ini. Angka *inconsistency* pada level kedua dari sebuah hirarki sebesar 0,00108 yang artinya bahwa pembobotan dari masing-masing kriteria telah dilakukan secara konsisten.

Penghitungan nilai bobot prioritas juga dilakukan pada tingkat hirarki alternatif atau ditingkat ketiga dari sebuah susunan hirarki. Secara keseluruhan baik responden PNS pemerintah Kabupaten Lebong maupun PNS instansi vertikal melakukan penilaian berdasarkan pengalaman yang pernah diterima secara langsung atau melalui pengamatan terhadap nasabah lain yang memanfaatkan jasa keuangan yang ditawarkan oleh pihak perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong. Penilaian diperoleh dengan cara membandingkan 4 (empat) kriteria seperti fasilitas, keamanan, produk, dan pelayanan pada BRI Cabang Muara Aman dan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman.

Tabel 8. Nilai Bobot Prioritas Berdasarkan Alternatif

Kriteria	Nilai Prioritas Alternatif	
	BRI Cabang Muara Aman	Bank Bengkulu Cabang Muara Aman
Fasilitas		
Keamanan		
Produk	0,778	0,222
Pelayanan		

Sumber: Hasilolah data

Hasil penelitian terhadap 30 orang responden merujuk kepada salah satu perbankan yang memberikan tingkat kepuasan optimal. BRI Cabang Muara Aman menduduki posisi pertama dengan nilai bobot prioritas 0,778 sedangkan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman berada diposisi terakhir dengan nilai bobot prioritas sebesar 0,222. Angka *inconsistency* secara keseluruhan untuk level ketiga dari sebuah hirarki ini adalah 0,00 yang berarti pembobotan masing-masing alternatif telah dilakukan dengan sangat konsisten.

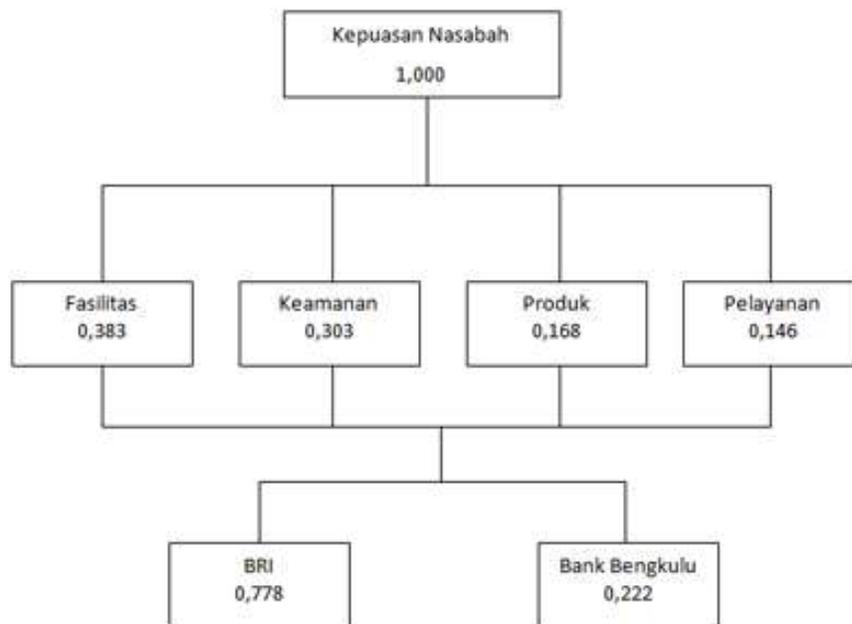
Penilaian yang dilakukan responden dengan menempatkan BRI Cabang Muara Aman diposisi pertama tentunya memiliki alasan tersendiri. Jika dilihat dari kriteria fasilitas BRI Cabang Muara Aman jauh lebih unggul daripada Bank Bengkulu Cabang Muara Aman seperti fasilitas ATM yang disediakan oleh BRI Cabang Muara Aman terdapat dipusat ibukota Kabupaten Lebong dan ditempat-tempat strategis lainnya. Disamping itu jumlah ATM yang tersedia jauh lebih banyak ketimbang Bank Bengkulu Cabang Muara Aman.

Apabila dilihat dari sisi tingkat keamanan memang tidak jauh berbeda diantara BRI Cabang Muara Aman dan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman. Kedua bank merupakan anggota dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) namun jika dilihat dari jumlah petugas keamanan yang bertugas dikedua kantor perbankan tersebut, BRI Cabang Muara Aman memiliki aparat keamanan yang lebih banyak dan selalu siap siaga dikantor. Untuk setiap kantor bank baik itu kantor cabang utama ataupun kantor unit pembantu, terdapat 2 (dua) orang aparat keamanan yang terdiri dari 1 (satu) orang tenaga satpam dan 1 (satu) orang aparat kepolisian. Sedangkan pada kantor Bank Bengkulu Cabang Muara Aman hanya terdapat 1 (satu) orang tenaga satpam.

Kriteria produk yang ditawarkan BRI Cabang Muara Aman juga lebih banyak jenisnya daripada Bank Bengkulu Cabang Muara Aman. Untuk produk simpanan BRI Cabang Muara Aman terdiri dari simpanan, pinjaman, deposito, dan giro. Produk tabungan terdiri dari 10 jenis, produk

deposito terdiri dari 3 (tiga) jenis, dan produk giro terdiri dari 2 (dua) jenis. Sedangkan jumlah produk Bank Bengkulu Cabang Muara Aman terdiri dari simpanan, kredit/pinjaman, dan giro. Banyaknya produk keuangan yang ditawarkan BRI Cabang Muara Aman menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah dan juga menjadi faktor penilaian didalam menentukan tingkat kepuasan nasabah.

Pada kriteria pelayanan diantara kedua bank, BRI Cabang Muara Aman dipilih sebagai bank yang dapat memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan yang ramah, cepat tanggap, bersahabat, dan memberikan solusi bagi permasalahan berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan nasabah. Pada umumnya, nasabah cenderung akan selalu ingat ketika mendapat pelayanan yang kurang baik dari karyawan bank. Oleh sebab itu pelayanan prima harus selalu didukung oleh semua karyawan bank.



Gambar 2. Susunan hirarki setelah pengamatan

Pada Gambar 2 terlihat bahwa kriteria yang memiliki nilai tertinggi adalah fasilitas dengan nilai 0,383 yang berarti kriteria fasilitas merupakan kriteria utama bagi nasabah dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah. Diurutan kedua terdapat kriteria keamanan dengan nilai 0,303 sedangkan pada peringkat ketiga dan keempat diduduki oleh kriteria produk dengan nilai 0,168 dan kriteria pelayanan dengan nilai 0,146.

Untuk hirarki alternatif Bank Rakyat Indonesia (BRI) menduduki peringkat pertama dengan nilai sebesar 0,778 artinya BRI Cabang Muara Aman merupakan bank yang dapat memberikan tingkat kepuasan secara optimal diantara perusahaan perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong sedangkan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman berada pada posisi kedua atau posisi terakhir dengan nilai 0,222. Hal ini didukung juga oleh jumlah nasabah BRI Cabang Muara Aman yang terus mengalami peningkatan selama satu tahun terakhir. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Perkembangan Jumlah Nasabah BRI Cabang Muara Aman Kabupaten Lebong

Bulan	Jenis Nasabah	
	Nasabah Simpanan	Nasabah Pinjaman
Desember 2013	9.391	2.135
Januari 2014	9.486	2.133
Februari 2014	9.622	2.130
Maret 2014	9.783	2.156
April 2014	9.923	2.166
Mei 2014	10.121	2.165
Juni 2014	10.194	2.192
Juli 2014	10.615	2.203
Agustus 2014	10.880	2.177
September 2014	11.281	2.200
Oktober 2014	11.546	2.230
November 2014	11.676	2.263
Desember 2014	11.806	2.289

Sumber: BRI Cabang Muara Aman

Pada Tabel 9 terlihat bahwa jumlah nasabah simpanan BRI Cabang Muara Aman terus mengalami peningkatan setiap bulannya. Terjadi penambahan jumlah nasabah simpanan setiap bulannya antara 70 nasabah hingga 400 lebih nasabah. Penambahan jumlah nasabah simpanan terbesar terjadi pada bulan Juli tahun 2014 yaitu ada 421 nasabah simpanan. Sedangkan pada bulan Juni tahun 2014 terjadi penambahan sebesar 73 nasabah simpanan.

Namun sedikit berbeda pada perkembangan jumlah nasabah pinjaman BRI Cabang Muara Aman selama satu tahun terakhir. Terjadi penurunan jumlah nasabah di bulan Januari, Februari, Mei, dan Agustus tahun 2014. Penurunan jumlah nasabah pinjaman terbesar terjadi pada bulan Agustus tahun 2014 sebanyak 26 nasabah pinjaman. Selain daripada 4 (empat) bulan tersebut, pada bulan-bulan lain tentunya mengalami peningkatan jumlah nasabah pinjaman hingga akhir tahun 2014. Peningkatan jumlah nasabah pinjaman terbesar terjadi pada bulan November tahun 2014 yaitu ada 33 nasabah pinjaman.

Apabila diperhatikan secara menyeluruh dengan melihat perubahan jumlah nasabah baik nasabah simpanan maupun nasabah pinjaman BRI Cabang Muara Aman disetiap bulannya, rata-rata terjadi peningkatan jumlah nasabah. Untuk nasabah simpanan terjadi peningkatan jumlah nasabah rata-rata 201 nasabah simpanan disetiap bulannya. Sedangkan pada nasabah pinjaman terjadi penambahan jumlah nasabah rata-rata 13 nasabah pinjaman disetiap bulannya.

## PENUTUP

Berdasarkan penjabaran hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa BRI Cabang Muara Aman adalah bank yang memberikan tingkat kepuasan yang optimal bagi nasabah jika dibandingkan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman. Nasabah menilai bahwa kriteria fasilitas merupakan faktor utama dalam mendukung tingkat kepuasan ketika menggunakan jasa perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.

Merujuk dari kesimpulan hasil penelitian ada beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan yaitu sebagai berikut.

1. Hasil penelitian terhadap nasabah perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu menunjukkan bahwa kriteria fasilitas merupakan salah satu faktor penentu terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dalam hal ini hendaknya Bank Bengkulu dapat lebih fokus terhadap peningkatan fasilitas perbankan sehingga nantinya dapat meningkatkan jumlah nasabah yang memanfaatkan jasa Bank Bengkulu.
2. Selain dari faktor fasilitas, jumlah unit perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong dirasa perlu adanya penambahan. Terutama penambahan unit Bank Bengkulu yang saat ini hanya terdapat 1 (satu) kantor cabang utama dan 1 (satu) kantor cabang pembantu di Kabupaten Lebong sedangkan BRI saat ini telah memiliki 1 (satu) kantor cabang utama, 2 (dua) kantor unit pembantu, dan 2 (dua) kantor teras. Penambahan kantor unit tentunya akan mengakibatkan penambahan jumlah nasabah.
3. Mengingat semakin berkembang pesatnya dunia perbankan saat ini, perlu dilakukan penelitian berkelanjutan dan kajian lebih mendalam tentang tingkat kepuasan nasabah perbankan yang ditinjau dari berbagai aspek lainnya.

#### **REFERENSI**

- Bank Indonesia. (2007). Materi perkuliahan bank dan lembaga keuangan lainnya. Bengkulu Bank Indonesia.
- Effendi, N. (2007). *Modul pelatihan analytical hierarchy process (AHP) & analytical network process (ANP)*. Bandung: LP3E-FE UNPAD.
- Effendi, N. (2007). *Pengantar AHP*. Modul disajikan dalam pelatihan analytical hierarchy process (AHP) & analytical network process (ANP) di Fakultas Ekonomi Universitas Padjadjaran, Bandung, 12-14 November.
- Santoso, R.T. (1997). *Mengenal dunia perbankan*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.