

Implementasi Kualitas Pelayanan di Era Disrupsi Pada PD BPR Bank Jombang Jawa Timur

Wangsit Supeno

Program Studi Komputer Akuntansi
Akademi Manajemen Informatika dan Komputer BSI Jakarta
Jalan RS. Fatmawati No. 24 Jakarta, Indonesia
e-mail: wangsit.wss@bsi.ac.id

Cara Sitasi: Supeno, W. (2018). Implementasi Kualitas Pelayanan di Era Disrupsi Pada PD BPR Bank Jombang Jawa Timur. *Widya Cipta*, 2(2), 255–262.

Abstract - At this time in the banking business competition is getting tougher. PD BPR Bank Jombang is a financial institution belonging to the Regional Government of Jombang in East Java were very concentrated on improving the quality of customer service. In the face of this disruption era, PD BPR Bank Jombang has increased the quality of service using Internet technology to build websites that can provide information about bank services to customers and communities who want to cooperate with the bank. In this study, the author uses descriptive qualitative research methods. In this study, the authors wanted to get an overview of the implementation of the quality of banking services to customers and communities in need of services for on-line bank in PD BPR Bank Jombang in East Java. The results showed that in the face of increasingly intense competition in the era of disruption today, PD BPR Bank Jombang has been implementing quality of service in accordance with the five pillars of the dimensions of quality services with the provision of products required by customers, the provision of the service is friendly, fast and easy through a network of service Head office Branch office and Cash office and to build a digital services through a website that gives many conveniences to obtain on-line information about the Bank services.

Keywords : *Service Quality, Disruption Era, Service to Customer*

PENDAHULUAN

Persaingan di sektor bisnis perbankan di era disrupsi saat ini tidak terelakan lagi, terlebih Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang merupakan lembaga keuangan bank, juga harus bersaing dengan lembaga keuangan bank dan non bank yang jumlahnya semakin banyak dan semakin gencar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara mudah dan cepat. Persaingan semakin kompleks karena di era disrupsi, terjadi perubahan perilaku masyarakat secara masif, di mana masyarakat menghendaki kondisi yang serba praktis dan cepat.

Faktor pelayanan pada saat ini memiliki peran yang sangat penting khususnya pada lembaga perbankan dalam upaya untuk meningkatkan jumlah, loyalitas dan transaksi nasabah. Pelayanan dengan sentuhan hati dari seluruh SDM BPR disertai adaptasi penggunaan teknologi informasi, merupakan kunci penting bagi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang menginginkan dapat bertahan dan terus tumbuh di tengah era disrupsi yang berbasis teknologi internet.

Pada era teknologi industri 4.0 ditandai dengan semakin meningkatnya penggunaan perangkat digital dalam pelayanan perbankan menjadikan

masyarakat menginginkan adanya kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan.

Secagai contoh, kini masyarakat tidak lagi perlu antri di meja *teller* untuk mendapatkan pelayanan penyetoran atau penarikan uang tunai, karena sudah disediakan mesin ATM yang tersedia di banyak tempat sehingga nasabah bank dapat melakukan transaksi penyetoran dan penarikan uang tunai. Masyarakat juga dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan melalui *gadget* dengan sistem *mobile banking* yang aplikasinya dapat dengan mudah diunduh di *play store*.

Penggunaan teknologi informasi dalam layanan jasa bank, menjadi tantangan bagi BPR untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan meningkatkan teknologi internet, semua informasi layanan jasa bank dapat diakses secara *on line* melalui *website* BPR. BPR dapat membangun *website* yang bisa difungsikan sebagai sarana layanan jasa bank dalam mempermudah calon nasabah yang ingin membuka rekening simpanan atau pengajuan kredit, sehingga calon nasabah tidak perlu datang ke kantor BPR. Hal ini untuk melakukan adaptasi dengan perilaku masyarakat saat ini yang inginnya praktis dan serba cepat, terutama

mereka yang memiliki kesibukan sehingga sulit jika harus hadir ke kantor BPR.

Salah satu BPR yang telah memiliki layanan jasa bank dengan menggunakan teknologi internet adalah PD BPR Bank Jombang di Jawa Timur. Penggunaan layanan berbasis internet menjadi bagian dari peningkatan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat berdampak positif baik terhadap jumlah nasabah dan transaksi nasabah PD BPR Bank Jombang Jawa Timur.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berhubungan dengan Implementasi Kualitas Pelayanan Di era disrupsi pada PD BPR Bank Jombang Jawa Timur.

Penelitian mengenai pelayanan ini juga didasarkan pada penelitian yang pernah dilakukan penulis dalam jurnal yang berjudul, Analisis Penilaian Kepuasan Pelayanan Hotel Pelanggan Traveloka (Studi Kasus Hotel di Area Malioboro Yogyakarta) (Supeno, 2018). Selain itu terdapat penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di BPR pada jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan loyalitas nasabah PT BPR Hoki di kabupaten Tabanan (Dewi, Yasa, & Sukaatmadja, 2014). Penelitian lainnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terdapat pada jurnal yang berjudul *Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model*. (Ali & Raza, 2015)

Berdasarkan uraian di atas dan dengan didukung penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, serta melihat pada kondisi persaingan antar lembaga keuangan yang begitu tajam di era disrupsi ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan subyek penelitian PD BPR Bank Jombang Jawa Timur, dan obyek penelitian adalah pelayanan pada PD BPR Bank Jombang Jawa Timur.

Ruang lingkup penelitian ini adalah implementasi peningkatan kualitas pelayanan di era disrupsi yang dilakukan PD BPR Bank Jombang Jawa Timur pada bulan Agustus 2018.

Tujuan penelitian sesuai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kualitas pelayanan di era disrupsi pada PD BPR Bank Jombang

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi kualitas pelayanan di era disrupsi pada PD BPR Bank Jombang?

1. Kualitas Pelayanan

Menjaga agar pelanggan atau nasabah tetap loyal dan terus bertambah bukanlah suatu pekerjaan yang mudah. Perusahaan melalui karyawannya harus

dapat meningkatkan kualitas pelayanannya di tengah arus perubahan dan persaingan di pasar.

Dalam melakukan pemasaran, bank memiliki beberapa sasaran yang hendak dicapai. Artinya, nilai penting pemasaran bank terletak dari tujuan yang ingin dicapai tersebut seperti dalam hal meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan ragam produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2015).

Hasil survey dari *verint.com* kepada lebih dari 5.800 pelanggan di enam negara menyatakan bahwa harga tidak lebih penting dibanding pelayanan. Di Indonesia, hanya 25% responden yang lebih mementingkan harga, dan 75% responden lebih mementingkan layanan. Jadi, anggapan bahwa harga murah selalu menjadi unggulan terbukti sudah tidak tepat lagi dijadikan alasan di era ini. Layanan pelangganlah yang harus menjadi unggulan, nilai jual tertinggi, dan keunggulan kompetitif. (Windasuri & Susanti, 2017).

Menurut (Ali & Raza, 2015), *Banks can perform a wide range of activities by implementing structural changes to become more competitive in the financial market. In recent times, banks are involved to provide quality services by using technological changes in the environment. These rapid changes allow the banking sector to improve service quality and customer satisfaction.*

Menurut Martin dalam (Supeno, 2018) ada empat langkah dalam pelayanan berkualitas, yaitu:

1. Sampaikan sikap positif. Sikap adalah suatu keadaan pikiran seseorang yang dipengaruhi oleh kecenderungan perasaan, pikiran dan tindakan. Sikap yang disampaikan, biasanya akan sama dengan sikap yang terima kembali. Kebanyakan kegagalan pelaksana pelayanan pelanggan biasanya disebabkan oleh sikap. Menyampaikan sikap positif terhadap semua orang yang berhubungan dengan perusahaan itu penting dalam menciptakan pelayanan pelanggan berkualitas.
2. Kenalilah kebutuhan pelanggan. Cara yang terbaik untuk mengenali kebutuhan pelanggan adalah mencoba meletakkan diri pada posisi mereka, pandanglah berbagai hal dari sudut pandang mereka, dan meletakkan diri dalam ukuran mereka.
3. Penuhilah kebutuhan pelanggan. Faktor yang terpenting dalam menyediakan pelayanan pelanggan adalah mengenali dan memahami semua bentuk pelayanan yang bisa disediakan oleh perusahaan.
4. Pastikan pelanggan kembali lagi. Angka-angka statistik mengatakan bahwa upaya menarik pelanggan baru itu enam kali lebih sulit daripada

memelihara yang sudah ada. Oleh karenanya menangani keluhan demi kepuasan penuh pelanggan adalah hal terpenting.

Menurut Parasuraman dalam (Supeno, 2018), mengemukakan lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa kesalahan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
3. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
4. Empati, yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan.
5. Produk-produk fisik (*tangible*), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa

2. Layanan BPR

Layanan menurut Kottler dalam (Setyaningsih & Vanda, 2018), yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Maka kualitas layanan menjadi faktor penting dalam mendorong inklusi keuangan dan perbankan digital Indonesia. Penerapan sistem informasi sangat berpengaruh pada kualitas layanan perbankan yang memiliki dampak lebih tinggi dalam ketergantungan pada aktivitas pengumpulan, pemrosesan, analisa serta penyampaian informasi yang diperlukan untuk kebutuhan para nasabahnya.

Bank Perkreditan Rakyat adalah sebuah lembaga keuangan bank yang operasionalnya diatur dalam Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 sebagai perubahan dari Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Kegiatan usaha BPR menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 selain menghimpun dana dalam bentuk Tabungan dan Deposito Berjangka adalah menyalurkan dana dalam bentuk pemberian kredit. (Supeno, 2017).

Hasil pengujian data dan pembahasan penelitian menyebutkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah PT BPR Hoki memiliki

hubungan yang positif dan signifikan. Artinya, kualitas pelayanan yang baik dapat menyebabkan tingkat kepuasan serta keinginan nasabah untuk berlaku loyal meningkat, sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap PT BPR Hoki juga semakin rendah (Dewi et al., 2014).

3. Layanan Era Disrupsi

Menurut Kottler dalam (Setyaningsih & Vanda, 2018), dimensi kualitas layanan perbankan merupakan salah satu faktor utama yang memberikan kepuasan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan *financial technology* bank tersebut. Selain itu juga kualitas layanan perbankan adalah jalan terbaik bagi bank tersebut dalam menjaga kredibilitas bank dan loyalitas nasabahnya.

Menurut Rizal (Suwardana, 2017), pada era disrupsi situasi dimana pergerakan dunia industri atau persaingan kerja tidak lagi linear. Perubahannya sangat cepat, fundamental dengan mengacak-acak pola tatanan lama untuk menciptakan tatanan baru. Disrupsi menginisiasi lahirnya model bisnis baru dengan strategi lebih inovatif dan disruptif. Cakupan perubahannya luas mulai dari dunia bisnis, perbankan, transportasi, sosial masyarakat, hingga pendidikan. Era ini akan menuntut untuk berubah atau punah.

Disrupsi berasal dari kata *disruption*. Kata *disruption* artinya kekacauan. Munculnya inovasi yang membuat segala hal yang bagus pada masa lalu dengan cepat menjadi ketinggalan zaman dan tak berguna lagi. Ini berarti dapat berpotensi menciptakan pengangguran dan kekacauan, sekaligus mengacaukan bisnis para "pemain lama". (Kasali, 2017).

Menurut Lupiyoadi dalam (Setyaningsih & Vanda, 2018), *disruptif innovation* bermunculan dengan inovasi baru yang berhasil mengganti, mengubah, memperbaiki model bisnis, aturan main, struktur pada Era *disruptive innovation* merupakan keberhasilan mentransformasi suatu sistem atau pasar eksisting dengan memperkenalkan kepraktisan, kemudahan akses, kenyamanan dan biaya yang ekonomis. Inovasi disruptif biasanya mengambil segmen pasar tertentu yang kurang diminati atau dianggap kurang penting bagi penguasa pasar, namun inovasinya bersifat *breakthrough* dan mampu mendefinisikan sistem atau pasar eksisting.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penulis ingin mendapatkan sebuah gambaran mengenai implementasi kualitas pelayanan bank kepada

nasabah dan masyarakat yang membutuhkan layanan jasa bank secara *on line* pada PD BPR Bank Jombang di Jawa Timur di era disrupsi sekarang ini.

Menurut (Darmadi, 2013), metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya.

Menurut Moleong dalam (Supeno, 2018), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2018 dengan menggunakan data sekunder berdasarkan informasi yang didapatkan melalui *website* PD BPR Bank Jombang di Jawa Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di era disrupsi ini, BPR sebagai lembaga keuangan yang melayani publik memiliki tantangan untuk melakukan sebuah inovasi pelayanan yang menggabungkan basis manusia dan teknologi.

PD BPR Bank Jombang adalah salah satu Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Jawa Timur yang beroperasi pada tahun 1998, dengan nama PD BPR Bank Pasar, dan pada tahun 2009 menjadi PD BPR Jombang. PD BPR Jombang memiliki visi, “Terwujudnya PD BPR Bank Jombang yang sehat, berdaya saing, aman dan terpercaya”. Prestasi yang telah diraih PD BPR Bank Jombang di antaranya adalah selama lima tahun berturut-turut mendapat penghargaan sebagai BPR terbaik menurut majalah Infobank, dan berprestasi mendapat penghargaan *Golden Awards* 2016 menurut majalah Infobank.

PD BPR Bank Jombang dalam operasionalnya melaksanakan fungsi intermediasi sesuai Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 sebagai perubahan dari Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu menghimpun dana dalam bentuk Tabungan dan Deposito Berjangka serta menyalurkan dana yang telah dihimpun dalam bentuk pemberian kredit kepada masyarakat yang membutuhkan sehingga terjalin kerjasama yang saling menguntungkan di kedua belah pihak.

Dalam melaksanakan fungsi intermediasi, PD BPR Bank Jombang sangat konsen pada peningkatan kualitas pelayanan, yaitu dengan memberikan kemudahan dan mengutamakan keramahan dan kenyamanan. Jangkauan Pelayanan PD BPR Jombang di Jawa Timur pada saat ini sudah semakin

luas, sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk mendapatkan fasilitas layanan terbaik yang disediakan PD BPR Bank Jombang, baik yang akan melakukan pembukaan rekening simpanan atau kredit dan juga transaksi secara kas.

Peningkatan kualitas pelayanan BPR ditunjukkan dengan semakin luasnya jaringan operasional BPR. Nasabah diberikan kemudahan pelayanan jasa BPR yang dapat dilakukan baik di Kantor Pusat, maupun di tiga Kantor Cabang dan delapan belas Kantor Kas. Selain didukung dengan pelayanan berbasis manusia melalui jaringan Kantor Cabang dan Kantor Kas, maka sesuai dengan visi dan misinya, PD BPR Bank Jombang di Jawa Timur sangat konsen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan nasabah, termasuk dengan memberdayakan teknologi informasi, sehingga nasabah semakin mendapat kemudahan dalam bertransaksi di manapun berada.

Masyarakat dan nasabah BPR yang membutuhkan layanan PD BPR Bank Jombang baik dalam bentuk informasi produk, maupun yang akan membuka rekening, dapat dengan mudah mengakses layanan PD BPR Bank Jombang atau Bank Jombang melalui *website* <https://www.bankjombang.com>.

Berikut ini adalah gambar yang diambil dari *website* PD BPR Bank Jombang atau yang lebih dikenal dengan Bank Jombang:



Sumber : *website* Bank Jombang

Gambar 1. Tampilan *Website* Bank Jombang

Dari *website* Bank Jombang di atas, memberikan gambaran bahwa bank telah memanfaatkan teknologi internet yang dapat memberikan Informasi mengenai layanan yang diberikan bank kepada masyarakat dan nasabah. Informasi layanan bank yang dapat diperoleh dari *website* Bank Jombang meliputi:

1. Profil. Tombol Profil jika di klik menampilkan informasi berhubungan dengan Sejarah bank, Dewan Pengawas, Direksi, Visi, Misi dan termasuk Penghargaan yang pernah diterima yang mencerminkan prestasi yang telah diraih PD BPR Bank Jombang selama ini. Informasi ini

sangat penting karena dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan nasabah kepada PD BPR Bank Jombang.

2. Produk. Tombol Produk jika diklik akan memuat informasi mengenai produk Bank Jombang, yang meliputi Tabungan, Deposito dan Kredit.

Jika ingin mengetahui informasi lebih jauh mengenai produk Tabungan, maka arahkan kursor pada tombol Tabungan. Setelah klik tombol Tabungan maka akan menampilkan pilihan produk Tabungan bank yang meliputi; Tabungan Simpati, Tabungan Simarmas dan Tabungan Simpelmas. Sebagai contoh jika papan tombol produk Tabungan Simpati di klik maka akan keluar informasi yang memuat gambaran seperti di bawah ini:



Sumber : *website* Bank Jombang

Gambar 2. Contoh Informasi Produk Tabungan Simpati Bank Jombang

Berdasarkan gambar pada *website* PD BPR Bank Jombang di atas, menjelaskan informasi produk Tabungan Simpati (Simpanan Punya Arti) yaitu tabungan Bank Jombang yang dipersembahkan untuk perseorangan dan badan Usaha. Diinformasikan mengenai ketentuan tabungan, seperti setoran awal dan setoran selanjutnya, pengambilan tabungan, sistem perhitungan bunga, penawaran suku bunga yang menarik dan biaya administrasi tabungan.

Jika tombol produk Tabungan Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) di klik maka akan menampilkan informasi mengenai ketentuan tabungan Simarmas. Tabungan Simarmas dibagi menjadi tiga yaitu tabungan Simarmas dengan setoran sebesar Rp. 50.000,-, Rp. 300.000,- dan Rp. 500.000,-. Selain itu juga memuat informasi ketentuan yang mengatur persyaratan jumlah peserta, jangka waktu pelaksanaan, penarikan undian setiap bulan, peserta yang keluar, jumlah uang yang akan diterima peserta yang tidak menjadi pemenang, dan pengambilan uang jika peserta berhenti sebelum jangka waktu arisan berakhir.

Jika tombol produk Tabungan Simpelmas (Simpanan Pelajar dan Mahasiswa) di klik maka akan menampilkan informasi yang memuat ketentuan penabung, pengisian aplikasi pembukaan rekening, setoran, suku bunga dan bebas biaya administrasi.

Produk simpanan yang menjadi andalan PD BPR Bank Jombang adalah Deposito. Untuk mendapatkan informasi produk deposito, maka arahkan kursor pada papan tombol Deposito. Setelah itu klik tombol Deposito maka akan menampilkan jenis produk deposito yaitu; Deposito Umum dan Deposito Ekstra. Jika tombol produk Deposito Umum di klik maka akan menampilkan informasi di bawah ini:



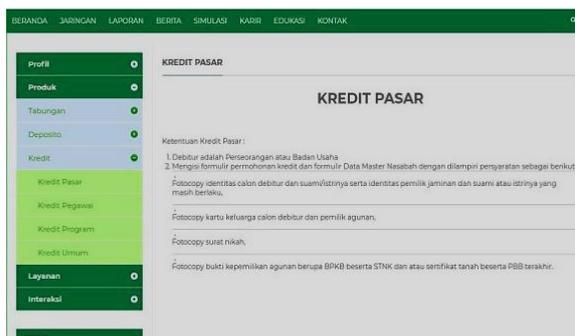
Sumber : *website* Bank Jombang

Gambar 3. Contoh Informasi Produk Deposito Umum PD BPR Bank Jombang

Berdasarkan gambar *website* Bank Jombang di atas, menampilkan informasi produk Deposito Umum yaitu Simpanan di mana penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu dari tanggal penanaman Deposito berdasarkan perjanjian antara pihak Nasabah dengan Bank.

Jika tombol produk Deposito Ekstra di klik maka akan menampilkan informasi ketentuan deposito yang ditetapkan minimal Rp. 25.000.000,-, pembayaran bunga setiap bulan disesuaikan dengan suku bunga yang berlaku di Lembaga Penjamin Sosial. Suku bunga dapat disesuaikan dengan besarnya hadiah langsung yang nilainya disesuaikan dengan nominal dan jangka waktu.

Produk Kredit merupakan produk andalan dalam penyaluran dana PD BPR Bank Jombang. Untuk mendapatkan informasi kredit arahkan kursor pada tombol Kredit. Setelah klik tombol Kredit maka akan keluar tampilan pilihan produk Kredit bank meliputi; Kredit Pasar, Kredit Pegawai, Kredit Program dan Kredit Umum. Jika tombol produk Kredit Pasar di klik maka akan menampilkan informasi di bawah ini:



Sumber : *website* Bank Jombang

Gambar 4. Contoh Informasi Produk Kredit Pasar Bank Jombang

Berdasarkan gambar pada *website* di atas, menjelaskan informasi mengenai ketentuan produk Kredit Pasar, di antaranya debitur adalah perorangan atau badan usaha, mengisi formulir data master nasabah, dan lampiran persyaratan.

Jika tombol Kredit Pegawai di klik akan menampilkan informasi mengenai siapa yang bisa mengajukan kredit pegawai. Kredit Pegawai adalah kredit yang diberikan kepada pegawai yang berstatus tetap, khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) di wilayah Kabupaten Jombang disertai Surat Kerjasama (MOU) Bendahara dan Direksi Bank Jombang.

Jika tombol produk Kredit Program di klik, akan menampilkan informasi mengenai siapa yang bisa mengajukan Kredit Program. Kredit Program adalah kredit yang ditujukan kepada usaha produktif milik perorangan atau badan usaha. Informasi lainnya adalah persyaratan pengajuan kredit.

Jika tombol produk Kredit Umum di klik, akan menampilkan informasi mengenai ketentuan dan persyaratan Kredit Umum yang ditujukan untuk keperluan modal kerja atau investasi.

Berdasarkan penelitian terhadap fitur dari *website* Bank Jombang dan berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, kondisi ini menunjukkan adanya realisasi implementasi dari peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan PD BPR Bank Jombang. Penggunaan sarana teknologi internet yang telah diimplementasikan sebagai adaptasi dan inovasi Bank Jombang menghadapi era disrupsi dengan tujuan agar bisa tetap tumbuh di tengah persaingan.

Dalam penelitian ini memberikan gambaran bahwa PD BPR Bank Jombang telah siap menghadapi era disrupsi yang ditunjukkan dengan peningkatan kualitas pelayanan melalui teknologi internet. Teknologi internet dengan membangun *website* yang terus dikembangkan fasilitasnya, bertujuan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah yang saat ini memiliki perilaku serba cepat dan

bisa saja mendadak.

Dengan adanya implementasi pengembangan kualitas layanan melalui *on line* nasabah dengan mudah mengakses *website* PD BPR Bank Jombang baik melalui *gadget* yang digenggamannya ataupun *personal computer* (PC) untuk mendapatkan informasi layanan jasa bank.

Berdasarkan teori dari Parasuraman (Supeno, 2018), hasil penelitian terhadap implementasi kualitas pelayanan PD BPR Bank Jombang telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan jasa yang meliputi:

1. Keandalan (*reliability*)
 Implementasi kualitas pelayanan PD BPR Bank Jombang ditunjukkan dengan adanya penyediaan pelayanan melalui jaringan yang luas yaitu 3 Kantor Cabang dan 18 Kantor Kas. Selain itu PD BR Bank Jombang telah menggunakan teknologi internet yang mampu memberikan informasi secara jelas dan akurat dan selalu memperbarui ketentuan yang terkait dengan layanan jasa bank jika ada perubahan, seperti ketentuan suku bunga kredit, tabungan dan deposito yang mengacu kepada ketentuan dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) (*accurately*). Informasi suku bunga ini selain diumumkan di kantor bank, bisa juga diakses melalui *website* Bank Jombang. Sebagai bukti bahwa PD BPR bank Jombang memberikan pelayanan dan memiliki kinerja yang baik dan terus meningkat adalah setiap tahun PD BPR Bank Jombang mendapatkan piagam penghargaan yang diperoleh dari lembaga yang terpercaya seperti dari Infobank. Penerimaan berbagai penghargaan ini adalah sebagai bentuk dari peningkatan kepercayaan pihak luar kepada PD BPR Bank Jombang sebagai bank yang memiliki tatakelola yang baik (*dependably*). Dengan prestasi yang baik tersebut, maka nasabah dan masyarakat yang akan menggunakan layanan jasa Bank Jombang tidak perlu ragu lagi. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Jombang secara *on line* dipadu dengan pelayanan di kantor pusat, kantor cabang dan kantor kas akan mempercepat tindak lanjut pelayanan secara tepat waktu (*on time*) kepada nasabah.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*)
 Implementasi kualitas pelayanan PD BPR Bank Jombang ditunjukkan dengan tersedianya nomor kontak yang terdapat dalam fasilitas *layanan on line*, sehingga calon nasabah yang membutuhkan informasi dan layanan lebih lanjut segera dapat ditindak lanjuti untuk memberikan solusi atas permasalahan nasabah atau calon nasabah dengan ramah, antusias dan mengesankan.
3. Jaminan (*assurance*)
 Implementasi kualitas pelayanan PD BPR Bank Jombang ditunjukkan dengan peningkatan keterampilan kerja bagian pelayanan dalam

merespon kebutuhan nasabah dengan ramah, sopan, dan menyampaikan semua layanan bank secara jujur dan terbuka mengacu kepada Standar Operasional Prosedur yang sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Selain itu Bank Jombang adalah bank yang bekerja sama dengan lembaga Penjamin Simpanan dan diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan sehingga masyarakat tidak lagi perlu ragu jika ingin menggunakan layanan jasa Bank Jombang.

4. Empati

Implementasi peningkatan kualitas pelayanan PD BPR Bank Jombang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah atau masyarakat yang hendak menggunakan layanan jasa keuangan bank. PD BPR Bank Jombang telah memiliki jaringan pelayanan yang luas untuk bisa lebih dekat dengan nasabah dan masyarakat dalam mendistribusikan layanan jasa bank. Peningkatan kualitas layanan didukung dengan penyediaan sarana komunikasi yang terbaik. Nasabah atau calon pengguna layanan jasa Bank Jombang dapat menghubungi nomor-nomor telpon yang sudah disediakan, termasuk sarana komunikasi dengan cara *faximile* dan email. Sarana komunikasi melalui *on line* sudah disediakan melalui *website* Bank Jombang.

5. Produk-produk Fisik (*tangible*)

Implementasi kualitas pelayanan PD BPR Bank Jombang ditunjukkan dengan tersedianya produk produk bank yang dibutuhkan masyarakat. Dalam hal masyarakat akan menyimpan dana dalam bentuk tabungan, Bank Jombang telah menyediakan produk tabungan seperti Tabungan Simpati (Simpanan Punya Arti), Tabungan Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) dan Tabungan Simpelmars (Simpanan Pelajar dan Mahasiswa). Selain itu BPR memiliki produk deposito yaitu Deposito Umum dan Deposito Ekstra. Khusus untuk produk kredit, BPR memiliki beberapa jenis produk kredit yaitu Kredit Pasar, Kredit Pegawai, Kredit Program dan Kredit Umum. Dengan implementasi kualitas layanan melalui *website*, secara *on line* masyarakat yang sedang membutuhkan informasi produk BPR semakin mudah dan cepat

Hasil penelitian terhadap implementasi kualitas pelayanan di era disrupsi pada PD BPR Bank Jombang, jika dikaitkan dengan teori Martin dalam (Supeno, 2018) terkait pelayanan yang berkualitas, maka pelayanan BPR Bank Jombang dinilai telah memenuhi standar kualitas pelayanan yang meliputi:

1. Membangun sikap positif dari seluruh Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dan calon nasabah. Mereka membangun budaya pelayanan yang ramah, mengesankan dan semangat dalam membantu memberikan solusi kepada nasabah atau calon nasabah. Kualitas pelayanan selalu

ditingkatkan baik saat memberikan pelayanan secara langsung melalui kantor-kantor pelayanan maupun secara *on line*.

2. Manajemen PD BPR Bank Jombang memiliki kepekaan akan kebutuhan pelayanan yang lebih berkualitas di era disrupsi ini. Sesuai dengan visi dan misi bank, manajemen Bank Jombang selalu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga layanan jasa PD BPR Bank Jombang yang terbaik dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat di Jombang. Para nasabah yang membutuhkan kemudahan dalam pelayanan dan manfaat dari penggunaan produk bank sangat diperhatikan manajemen. Seluruh produk yang ditawarkan Bank berorientasi kepada kepuasan nasabah dalam memenuhi kebutuhannya dan menjadi bagian penting dalam memajukan perekonomian masyarakat di Jombang Jawa Timur.

3. PD BPR Bank Jombang adalah sebuah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai Intermediasi, yaitu memberikan layanan kepada masyarakat yang memiliki kelebihan dana dan kekurangan dana. Operasional utama dari Bank Jombang adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dananya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan. Berkaitan dengan imlementasi kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan dari waktu ke waktu, maka dalam hal ini Bank Jombang telah memiliki fasilitas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah atau masyarakat yang sudah dan akan menggunakan layanan jasa Bank Jombang. Kemudahan pelayanan juga diberikan dengan didukung jaringan 3 kantor cabang dan 18 kantor kas. Di samping itu Bank Jombang membangun *website* yang bisa diakses dengan mudah di manapun untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

4. Implementasi peningkatan kualitas pelayanan nasabah yang dilaksanakan PD BPR Bank Jombang memiliki tujuan untuk menjadikan nasabah merasa puas dan terkesan sehingga para nasabah merasa diperhatikan dan dipahami kebutuhannya. Dalam *website* telah disediakan nomor telpon dan alamat *email* jika terdapat keluhan atau kendala, maka staf BPR segera menangani secara cepat dan tepat, sehingga nasabah merasa puas.

Berdasarkan pada hasil penelitian tersebut di atas, PD BPR Bank Jombang diharapkan untuk terus mempertahankan prestasi yang sudah baik selama ini, sehingga kepercayaan nasabah dan masyarakat terus meningkat yang pada akhirnya menjadikan BPR tumbuh sehat. Implementasi kualitas pelayanan yang telah dilakukan hendaknya terus ditingkatkan, dan memperbaiki jika ada keluhan baik ketika menerima layanan langsung di kantor bank ataupun pada saat menggunakan fasilitas *website*. Hal ini dimaksudkan agar implementasi kualitas pelayanan

benar-benar dapat dirasakan manfaatnya secara optimal oleh nasabah ataupun masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis seperti tertuang dalam uraian pada bab pembahasan, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. PD BPR Bank Jombang merupakan lembaga keuangan bank milik Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang di Jawa Timur yang memiliki kinerja baik dan telah banyak menerima penghargaan sebagai bank terbaik.
2. Dalam memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada nasabah dan masyarakat yang membutuhkan layanan jasa keuangan bank, operasional PD BPR Bank Jombang memiliki jaringan pelayanan melalui kantor pusat, 3 kantor cabang dan 18 kantor kas dengan jangkauan pelayanan semakin luas.
3. Dalam menghadapi persaingan yang ketat di era disrupsi saat ini, PD BPR Bank Jombang selain meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk perluasan jaringan pelayanan kantor dan keterampilan Sumber Daya Manusia di bidang pelayanan, juga meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi internet sehingga nasabah dan masyarakat dapat mengakses *website* Bank Jombang di manapun termasuk memudahkan dalam melakukan transaksi.
4. Implementasi kualitas pelayanan PD BPR Bank Jombang di era disrupsi telah memenuhi 5 pilar dimensi kualitas pelayanan yang harus dimiliki setiap perusahaan yaitu; Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati dan Produk-produk fisik (*tangible*).

REFERENSI

- Ali, M., & Raza, S. A. (2015). *Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. Total Quality Management and Business Excellence*, 28(5–6), 559–577. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1100517>
- Darmadi, H. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Dewi, R. K., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3, 257–275. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/8039>
- Kasali, R. (2017). *Tomorrow Is Today* (1st ed.).

- Jakarta: Mizan.
- Kasmir. (2015). *Manajemen Perbankan* (13th ed.). Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Setyaningsih, E. D., & Vanda, L. (2018). Analisis SWOT Financial Teknologi Pada Kualitas Layanan Perbankan di Era Disruptif. *Seminar Nasional Inovasi Dan Tren (SNIT)*, 1(1), 60–65. <http://seminar.bsi.ac.id/snit/index.php/snit-2018/article/view/36/85>
- Supeno, W. (2017). Analisis Prioritas Penanganan Kredit Bermasalah Dalam Rangka Menyehatkan Kualitas Kredit Pada Bank Perkreditan Rakyat. *Widya Cipta*, 1(1), 8–17. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/1399/1517>
- Supeno, W. (2018). Analisis Penilaian Kepuasan Pelayanan Hotel Pelanggan Traveloka (Studi Kasus Hotel di Area Malioboro Yogyakarta). *Perspektif*, XVI(1), 50–61. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/3050>
- Suwardana, H. (2017). Revolusi Industri 4.0 Berbasis Revolusi Mental. *Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, 1(2), 102–110. <http://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/talim/article/view/948/531>
- Windasuri, H., & Susanti, H. (2017). *Excellent Service*. (E. Sembodo, Ed.) (1st ed.). Jakarta: Gramedia.

PROFIL PENULIS:

Wangsit Supeno, SE, MM, saat ini aktif sebagai dosen pada Universitas BSI Jakarta yang telah memiliki sertifikat pendidik. Selain dosen juga seorang Trainer Pelatihan Pengembangan Keterampilan Kerja SDM Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan Trainer dibidang Pengembangan Diri serta motivasi.

Memiliki Sertifikat Kompetensi Profesi Trainer dari **Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP)** No.Reg. TRN 646-000033-2017 Program Tatap.

Beberapa tulisan jurnal ilmiah yang sudah dipublikasikan kampus BSI Jakarta dan dapat diakses di *google scholar* dan Shinta sebagai berikut; **Analisis Prioritas Penanganan Kredit Bermasalah dalam Rangka Menyehatkan Kualitas Kredit pada Bank Perkreditan Rakyat** (Widyacipta Vol. I No. 1 Maret 2017), **Analisis Kinerja Penghimpunan Dana dalam Meningkatkan Penyaluran Kredit pada Bank Perkreditan Rakyat** (Moneter Vol. IV No. 2 Oktober 2017), **Analisis Penilaian Kepuasan Pelayanan Hotel Pelanggan Traveloka (Studi Kasus Hotel di Area Malioboro Yogyakarta)** (Perspektif Vol. XVI No. 1 Maret 2018).