

## Measurement of Bank Service Performance Using Bank Service Quality Index

Yeni Guspita Sari<sup>1</sup>, Firman Firman<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar, Padang

\*Corresponding author, e-mail: [firmanfeunp@gmail.com](mailto:firmanfeunp@gmail.com)

### Abstract

The purpose of this study is to determine the level of service performance by using The Bank Service Quality Index at the Bank Nagari Branch at Universitas Negeri Padang. The study population is all customers of Bank Nagari Branch at UNP and sample of 310 people. Based on factor analysis, six factors were obtained to measure bank performance, namely: realization, service portfolio, and reliability; access; price; guarantee; empathy; and effectiveness are sorted by the importance of each dimension. The results also show that the performance of Bank Nagari Branch at UNP based on BSQ Index of 3.7 indicating that its performance is good enough.

Keywords: Performance, Service Quality, BSQ

## Pengukuran Kinerja Pelayanan Bank Menggunakan Bank Service Quality Index

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan dengan menggunakan Bank Service Quality Index di Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang. Populasi penelitian adalah semua nasabah Bank Nagari Cabang UNP dan sampel penelitian sebanyak 310 orang. Berdasarkan analisis faktor, diperoleh enam faktor untuk mengukur kinerja bank, yaitu: keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan; akses; harga; jaminan; empati; dan keefektifan yang diurutkan berdasarkan tingkat kepentingan setiap dimensi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa nilai kinerja Bank Nagari Cabang UNP berdasarkan BSQ Index sebesar 3,7 yang menunjukkan bahwa kerjanya cukup baik.

Kata Kunci: Kinerja, Kualitas Pelayanan, BSQ

How to Cite: Sari, Y. G., & Firman, F. 2017. Measurement of Bank Service Performance Using Bank Service Quality Index. *Jurnal Praktik Bisnis*, 08 (01): pp. 29-36

## Pendahuluan

Jasa perbankan adalah salah satu lembaga keuangan yang memiliki kontribusi besar dalam perekonomian di Indonesia. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi factor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan mendorong industri perbankan untuk cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat di sekitarnya.

Kemampuan maksimal yang dapat diberikan oleh bank dalam hubungannya dengan nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan yang prima dengan tujuannya adalah untuk memenuhi harapan dan keinginan nasabah. Dengan semakin banyaknya jumlah bank yang ada disekitar

---

---

masyarakat saat ini, perlu dilakukan analisis kinerja bank agar bank yang ada bisa meningkatkan kinerja mereka agar bisa bersaing dengan bank lain.

Bahia dan Nantel (2000) mengembangkan konsep dan pengukuran kualitas pelayanan yang disebut dengan *Banking Service Quality (BSQ)*. *Banking Service Quality* terdiri dari enam dimensi yaitu Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portfolio*), dan Keandalan (*Reliability*) (Bahia dan Nantel: 2000).

Bank Nagari Cabang Pembantu UNP Padang merupakan salah satu bank yang bekerja sama dengan Universitas Negeri Padang dalam membantu transaksi pembayaran uang kuliah mahasiswa UNP. Transaksi yang dilakukan di Bank Nagari Cabang Pembantu UNP tidak hanya untuk pembayaran uang kuliah saja, tapi juga membantu pemberian gaji pegawai negeri. Oleh karena itu, kinerja dari Bank Nagari Cabang Pembantu UNP menjadi salah satu hal yang perlu dijaga. Namun dalam beberapa tahun terakhir, pendapat nasabah mengenai layanan bank mengalami sedikit masalah. Nasabah mulai merasa pelayanan bank kurang baik, terutama dalam hal fasilitas yang disediakan dan system antrian. (Sumber: Wawancara dan Data Primer dari Penyebaran Kuesioner)

Berdasarkan survey awal yang dilakukan, peneliti memperoleh hasil rata-rata tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan sebesar 3,549 yang berarti nasabah Bank Nagari Capem UNP belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Nagari. Penelitian awal dilakukan dengan membagikan kuesioner awal kepada nasabah sebanyak 30 orang dengan 35 item pertanyaan. Setelah itu diperoleh hasil bahwa sebanyak 27 orang dari 30 orang nasabah yang diteliti masih berada pada level cukup puas atas pelayanan Bank Nagari Capem UNP.

## Kualitas Pelayanan

Menurut Wykof yang dikutip dari Tjiptono (2008: 59) menyatakan bahwa: Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Kotler (2002: 83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Parasuraman et. al. (1985:12) menyatakan bahwa lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: 1) Bukti langsung atau tangibles, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai perusahaan. 2) Keandalan atau reliability meliputi kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 3) Daya tanggap atau responsiveness, yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 4) Jaminan atau assurance, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. 5) Empati atau empathy, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Penilaian kinerja menurut Siegel dan Marconi (1998) dalam Mulyadi (2001: 415-416) adalah penentuan secara periodic efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawannya berdasar sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tujuan pokok penilaian kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam mencapai tujuan organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Manfaat pengukuran kinerja adalah: Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian personel secara maksimum, Membantu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penghargaan personel, Mengidentifikasi kebutuhan penelitian dan pengembangan personel dan untuk menyediakan

---

kriteria seleksi evaluasi program pelatihan personel, Menyediakan suatu dasar untuk mendistribusikan penghargaan (Mulyadi, 2001:416).

Penilaian kinerja dilaksanakan dalam dua tahap utama yaitu tahap persiapan dan tahap penilaian (Mulyadi, 2001: 420). Tahap persiapan terdiri dari tiga tahap yaitu: Penentuan daerah pertanggungjawaban dan manajer yang bertanggung jawab, Penetapan kriteria yang dipakai untuk mengukur kinerja, Pengukuran kinerja sesungguhnya. Selanjutnya tahap penilaian terdiri dari tiga tahap yaitu: Perbandingan kinerja sesungguhnya dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, Penentuan penyebab timbulnya penyimpangan kinerja sesungguhnya dari yang ditetapkan dalam standar, Penegakan perilaku yang diinginkan dan tindakan yang digunakan untuk mencegah perilaku yang tidak diinginkan.

Secara umum, terdapat beberapa metode yang bisa digunakan dalam mengukur kinerja pelayanan yaitu analisis deskriptif yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja secara keseluruhan dan Importance Performance Analysis (IPA) yang dapat memetakan hubungan tingkat kepentingan (harapan) dengan kinerja dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

### Bank Service Quality (BSQ)

Bahia dan Nantel (2000) mengembangkan BSQ karena konsep ServQual maupun konsep-konsep pengukuran kualitas pelayanan lain banyak dikritik dan terbukti memiliki kelemahan. Dalam pembentukan kualitas layanan untuk jasa perbankan tersebut, Bahia dan Nantel menggunakan kerangka bauran pemasaran yang dikembangkan oleh Booms dan Britner, 1981 (dalam Bahia dan Nantel, 2000) yang biasa disebut 7 P yaitu Produk / Jasa (Product and Service), Tempat (Place), Proses (Process), Partisipan (Participant), Lingkungan Fisik (Physical Surrounding), Harga (Price), Promosi (Promotion). BSQ terbukti valid dan lebih baik dibandingkan dengan konsep ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman (Sumardiningih, 2012).

Berdasarkan hasil analisis maka diperoleh 6 dimensi Banking Service Quality (BSQ), yang kemudian diangkat menjadi variabel penelitian, yaitu keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, serta kehandalan (Bahia dan Nantel, 2000).

### Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling atau convenience sampling. Ukuran sampel yang direkomendasikan menggunakan rasio 10:1 untuk setiap variabel (Hair, dkk, 2006) sehingga jumlah sampel yang akan diteliti adalah 310 orang nasabah Bank Nagari Capem UNP. Data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer dengan cara wawancara dan kuesioner. Instrument penelitian juga sudah diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dan diolah menggunakan analisis faktor.

---

## Hasil dan Pembahasan

Tabel 1 berikut adalah deskripsi objek penelitian berdasarkan beberapa kategori:

Tabel 1. Deskripsi Objek Penelitian

No	Variabel	Kategori	Tingkat Respon
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	42,26%
		Perempuan	57,74%
2	Umur	17– 20 tahun	44,52%
		21– 25 tahun	50,00%
		26– 40 tahun	5,48%
3	Pekerjaan	Wirasaha	1,61%
		Pegawai Swasta	0,97%
		Pegawai Negeri	3,23%
		Mahasiswa/Pelajar	93,87%
		Lainnya	0,32%

Sumber: Output data primer (2017)

### Analisis Faktor

Penyusunan matriks korelasi menggunakan nilai Kaiser-Meyer Olkin (KMO) dengan nilai 0,919. Hasil ini memperlihatkan bahwa instrumen ini valid karena nilai KMO telah melebihi dari 0,5. Disamping itu, dilihat dari nilai Approx Chi-Square menunjukkan nilai 5112 dengan nilai signifikansi 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh atribut / item instrumen ini telah memenuhi syarat valid. Selanjutnya Ekstraksi factor menggunakan Principal Components Analysis yang menghasilkan 6 faktor (nilai eigen value > 1 yang menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan sebesar 35,811%, faktor 2 menjelaskan 7,509%, faktor 3 mampu menjelaskan sebesar 6,406%, faktor 4 mampu menjelaskan sebesar 5,215%, faktor 5 mampu menjelaskan sebesar 4,139%, dan faktor 6 mampu menjelaskan sebesar 3,821%. Dari enam faktor ini mampu menjelaskan lebih dari 50% yaitu sebesar 62,9% varian variabel kualitas pelayanan bank. Rotasi faktor menggunakan Varimax Method dengan melihat rotated component matrix. Hasil analisis faktor berdasarkan loading factor bisa dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisis Faktor berdasarkan Loading Factor

No	Item	Faktor					
		1	2	3	4	5	6
1	Bank menjaga kepercayaan nasabah dalam setiap transaksi						0,745
2	Bank memberikan penghargaan terhadap nasabah tetap						
3	Bank menjamin kerahasiaan data nasabah						0,602
4	Karyawan bank menghargai nasabah						
5	Bank cepat tanggap dalam mengatasi gangguan layanan (misal: gangguan layanan transaksi dan jaringan)						
6	Karyawan bank terlatih dalam bekerja						
7	Karyawan mengenali nasabah secara personal					0,778	
8	Tidak terdapat perbedaan kebijakan dan pendapat antara karyawan dan manajemen bank					0,678	
9	Pemberian layanan yang tepat waktu ketika dijanjikan						
10	Bagusnya reputasi bank				0,669		
11	Perasaan aman saat melakukan transaksi				0,710		
12	Tidak terdapat keterlambatan karena factor birokrasi dan prosedur yang ada pada bank						
13	Petunjuk layanan transaksi yang jelas				0,585		
14	Jumlah ATM mencukupi	0,689					
15	Menggunakan perlengkapan yang modern	0,723					
16	Jumlah teller yang mencukupi	0,790					
17	Tidak membutuhkan waktu yang lama saat proses transaksi	0,726					
18	Antrian bergerak dengan cepat	0,716					
19	Bank menghubungi setiap waktu jika ada keperluan						
20	Penjelasan yang baik mengenai biaya pelayanan			0,614			
21	Keseimbangan antara layanan yang diberikan dan biaya yang dikeluarkan			0,617			
22	Perhitungan biaya administrasi yang masuk akal			0,714			
23	Bank memberikan solusi berupa informasi atas setiap permasalahan nasabah			0,579			
24	Bank memberikan catatan rekening keuangan yang tepat dan benar						
25	Fasilitas yang tersedia bersih	0,729					
26	Dekorasi fasilitas yang bagus	0,827					
27	Lingkungan kerja yang nyaman	0,823					
28	Pelayanan tuntas dan tidak berbelit-belit	0,710					
29	Memberikan pelayanan dengan inovasi terbaru secara konsisten (misal: phone banking dan sms banking)	0,620					
30	Tidak terdapat kesalahan pada pelayanan	0,650					
31	Ketelitian dalam pendataan nasabah	0,655					
	Eigenvalue	11.101	2.328	1.986	1.617	1.283	1.184
	% of variance	35.811	7.509	6.406	5.215	4.139	3.821
	Cumulative %	35.811	43.32	49.725	54.94	59.080	62.900

Sumber: Output data primer (SPSS), 2017

### Analisis Regresi Berganda

Untuk menganalisis pengaruh level kualitas pelayanan terhadap skor kualitas pelayanan yang didapatkan digunakan Model Regresi Linier Berganda. Koefisien yang diperoleh dari analisis regresi linier berganda akan digunakan untuk menghitung BSQ Index. Adapun rumus dari regresi linier berganda adalah (Ghozali, 2011). Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -0,00+0,304X1+0,217X2+0,174X3+ 0,130X4 +0,087X5+0,087X6$$

Dalam penelitian ini, untuk menentukan prioritas utama dari kualitas pelayanan di Bank Nagari Cabang Pembantu UNP, dibutuhkan nilai standardized coefficient ( $\beta$ ), yang mana nilai tersebut akan menentukan ranking prioritas dari setiap dimensi. Berdasarkan perhitungan SPSS 16, didapat hasil standardized coefficient ( $\beta$ ) dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan dan rangking prioritasnya.

#### BSQ Index

Untuk menghitung Bank Service Quality (BSQ) Index dapat menggunakan rumus: (Abdullah, 2010)

=

Dimana,

$W_j$  = ukuran regresi standar dari dimensi  $j$

$X_{ij}$  = harapan atas kinerja dari item  $i$  pada dimensi  $j$

$M_j$  = jumlah item dalam dimensi  $j$

$N$  = jumlah dimensi dari skala BSQ

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan Ms. Excel, maka dapat diperoleh nilai BSQ Index sebesar 3,70. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Bobot Bank Service Quality (BSQ) Index

Dimensi	Skor rata-rata	Standardized Coefficient	Weight	Weighted Score
1	3.79	0.38	0.28	1.08
2	3.44	0.34	0.25	0.87
3	3.76	0.21	0.16	0.60
4	3.87	0.17	0.12	0.48
5	3.45	0.13	0.10	0.34
6	4.17	0.11	0.08	0.34
Bobot BSQ Index				3.70

Sumber: Output data primer, 2017

Berdasarkan Tabel 16 dapat dilihat bahwa setiap dimensi memiliki skor rata-rata yang diperoleh dari rata-rata persepsi nasabah setiap kelompok dimensi. Skor rata-rata tersebut kemudian dikalikan dengan weight yang diperoleh dari bobot standardized coefficient, sehingga diperoleh weighted score. Weighted score kemudian dijumlahkan sehingga dapat bobot BSQ Index sebesar 3,70, yang artinya kinerja pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu UNP cukup baik dan nasabah merasa cukup puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Nagari Cabang Pembantu UNP.

---

Perhitungan Hasil analisis factor untuk mereduksi item-item atau sub-variabel menjadi beberapa factor/dimensi

Berdasarkan hasil perhitungan analisis factor eksploratori menunjukkan hasil analisis factor untuk pengukuran kinerja Bank Nagari Cabang Pembantu UNP pada tahun 2017, dari 31 item pertanyaan yang diteliti dapat dikelompokkan menjadi 6 faktor/dimensi. Dari keenam factor tersebut telah dapat mewakili pernyataan keseluruhan sebesar 62,90%. Keenam faktor tersebut adalah: faktor 1: keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan (tangible, service portofolio, and reliability); faktor 2: akses (access); faktor 3: harga (price), faktor 4: jaminan (assurance); faktor 5: empati (emphaty); serta, faktor 6: keefektifan (effectiveness).

Perhitungan BSQ Index untuk Mengukur Kinerja Pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu UNP

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu UNP dengan menggunakan Bank Service Quality (BSQ) Index, dapat diketahui bahwa kinerja pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu UNP berada pada level cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan perolehan BSQ Index sebesar 3,7. Nilai tersebut berarti tingkat kinerja pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu UNP hanya cukup baik dan juga tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah berada pada level cukup puas

## Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu UNP. Untuk itu, peneliti menggunakan Bank Service Quality (BSQ) Index untuk memperoleh tingkat kinerja pelayanan Bank Nagari Capem UNP. Dalam mengukur kinerja pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu UNP, peneliti menggunakan 31 item pertanyaan yang dikelompokkan menjadi 6 faktor dengan menggunakan analisis factor konfirmatori. Keenam factor tersebut diberi nama Faktor 1: Keterwujudan, Portofolio Jasa, dan Kehandalan (Tangible, Service Portofolio, and Reliability), Faktor 2: Akses (Access), Faktor 3: Harga (Price), Faktor 4: Jaminan (Assurance), Faktor 5: Empati (Emphaty), dan Faktor 6: Keefektifan (Effectiveness). Kinerja pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu UNP diperoleh dari hasil perhitungan BSQ Index. Nilai BSQ Index dari penelitian ini adalah sebesar 3,70. Artinya kinerja pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu UNP cukup baik. Hal ini juga berarti bahwa nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu UNP merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Nagari Cabang Pembantu UNP.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Bank Nagari Cabang Pembantu UNP tentang pengukuran kinerja Bank Nagari Cabang Pembantu UNP diperoleh hasil BSQ Index sebesar 3,70, hal ini berarti kinerja pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu UNP berada pada level cukup baik. Sehingga saran yang dapat peneliti berikan berkenaan dengan penelitian ini adalah Bank Nagari Cabang Pembantu UNP dapat melakukan perbaikan pelayanan dan memperhatikan segala sesuatu dalam hal Keterwujudan, Portofolio Jasa, dan Kehandalan. Dalam hal ini termasuk didalamnya adalah fasilitas yang tersedia bersih, dekorasi fasilitas yang bagus, lingkungan kerja yang nyaman, pelayanan yang tidak berbelit-belit, memberikan pelayanan dengan inovasi terbaru secara konsisten seperti phone banking dan sms banking, tidak terdapat kesalahan pada pelayanan, serta ketelitian dalam pendataan nasabah. Hal ini dikarenakan nasabah merasa hal tersebut menjadi hal yang dianggap penting saat ia melakukan transaksi di Bank Nagari Cabang Pembantu UNP.

---

## Daftar Rujukan

- Abdullah, Firdaus, Rosita Suhaimi, Gluma Saban, dan Jamil Hamali (2010). Bank Service Quality (BSQ) Index: An Indicator of Service Quality. *International Journal of Quality & Reliability Management* Vol. 28 No. 5, 2011 pp. 542-555
- Bahia, Kamilia dan Nantel, Jacques. 2000. A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks. *International Journal of Bank Marketing*, No.2, Vol.18, page.84-91
- Deyola, Galih Eka, R. Hari Adianto, dan Abu Bakar. 2014. Peningkatan Kualitas Layanan Jasa di Bank "X" Menggunakan Metode Banking Service Quality. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Jurusan Teknik Industri Itenas* No. 03, Vol. 01, Januari 2014
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 20 Edisi 6. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hendryadi. 2012. "Menentukan Ukuran Sampel Sederhana". Access Online 24 Februari 2017. <http://www.teorionline.net/menentukan-ukuran-sampel-menurut-para-ahli/html>
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- Mulyadi. 2001. *Akuntansi Manajemen: Konsep, Manfaat, dan Rekayasa*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta.: Andi Offse
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offse
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, SERVQUAL: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1