

ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN KONSUMEN TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA BCA MULTIFINANCE BANJARBARU

M. Ilham Perdana Putra¹, Hairul², Ervica Zamilah³

Manajemen, 61201, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin, 17.31.0203
Manajemen, 61201, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin, 069908141
Manajemen, 61201, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin, 061510810

E-mail: zeroilham280599@gmail.com No. HP 081549359077

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan BCA multifinance dan untuk mengetahui pengaruh efektivitas pelayanan BCA multifinance pada kepuasan konsumen.

Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif lapangan, karena data yang diperoleh merupakan keterangan keterangan dalam bentuk uraian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Proses Kredit yang dilakukan Oleh BCA Multifinance Menjadikan Perbandingan diantara Finance Finace yang lain dalam Kepuasan Konsumen, dalam dunia finance Efektivitas merupakan Kunci utama dari keberhasilan suatu finance itu sendiri dalam persaingan yang ketat di pasar finance indonesia, sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Konsumen BCA Multifinance.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Efektivitas Proses, BCA Multifinance.

ABSTRACT

This study aims to determine customer satisfaction with BCA multifinance services and to determine the effect of the effectiveness of BCA multifinance services on customer satisfaction.

This type of research is included in the type of research that is descriptive and tends to use analysis. Data collection techniques through observation and documentation. The data analysis technique used by the researcher is a field qualitative method, because the data obtained is a description of the information in the form of a description.

The results show that the effectiveness of the credit process carried out by BCA Multifinance makes comparisons between other finance finances in customer satisfaction, in the world of finance. Effectiveness is the main key to the success of a finance itself in the tight competition in the Indonesian finance market, so it can be concluded that very influential on the level of customer satisfaction BCA Multifinance.

Keywords: *Customer Satisfactions, Effectiveness Process , BCA Multifinance.*

PENDAHULUAN

Di era ekonomi digital, perbankan merupakan industri jasa dominan yang membantu pemerintah menangani proyek-proyek pembangunan ekonomi. Selain itu, perbankan merupakan usulan untuk mempermudah perencanaan keuangan di masyarakat. Salah satu fungsi yang termasuk dalam industri perbankan adalah sebagai lembaga keuangan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat, dimana masyarakat dapat membeli barang secara cashless. Jenis pembayaran ini sering disebut pembayaran angsuran atau kredit.

Lembaga keuangan merupakan salah satu bentuk usaha di bidang lembaga keuangan bukan bank yang berperan sangat penting dalam pembiayaan dan pengelolaannya, serta merupakan salah satu sumber dana pembangunan di Indonesia. Kegiatan lembaga keuangan dilakukan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal, tanpa penarikan dana secara langsung dari masyarakat melalui deposito, tabungan, giro dan surat sanggup.

Kehidupan ekonomi yang semakin tinggi saat ini secara langsung menuntut masyarakat untuk meningkatkan taraf hidupnya, sehingga mendorong masyarakat untuk selalu mengikuti tren khususnya dalam hal mobil, menjadikan perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan salah satu sarana masyarakat untuk memiliki mobil, baik mobil. dengan syarat dan ketentuan tertentu Sebuah sepeda motor melalui kredit harus dipahami dan disetujui oleh kedua belah pihak, masyarakat dan perusahaan. Dalam hal ini tercipta suatu kesepakatan yang harus dicapai agar kedua belah pihak memiliki hubungan bisnis yang baik. Salah satu fungsi perusahaan dalam pembiayaan adalah membantu masyarakat memiliki kendaraan dengan cepat dan mudah.

Perusahaan perbankan yang baik harus memiliki kinerja yang berkualitas tinggi dan dukungan sumber daya manusia yang efisien karena usaha perbankan termasuk salah satu pelayanan jasa yang diberikan untuk masyarakat. Dalam hal ini, bank dituntut untuk harus mampu memberikan layanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah dapat merasakan kenyamanan saat mereka berkunjung ke bank. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengangkat judul, **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA BCA MULTIFINANCE BANJARBARU.**

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu analisis data yang tidak dapat dinyatakan secara numerik, tetapi disajikan dalam bentuk penjelasan, penjelasan, dan pembahasan teoritis. Menekankan pada proses dan makna, penelitian ini berpedoman pada landasan teoritis untuk menyelaraskan fokus penelitian dengan situasi aktual. Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dan cenderung menggunakan analitik. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan pencatatan. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif on-site karena data yang diperoleh merupakan gambaran informasi berupa deskripsi.

HASIL PENELITIAN

Dalam Penelitian ini Peneliti menggunakan data yang telah disampaikan oleh Kepala Cabang BCA Multifinance terkait dengan Konsumen yang ada di Laporan dari deler deler yang bermitra dengan BCA Multifinance dan untuk memperkuat uraian yang diuraikan oleh kepala cabang , Peneliti juga menambahkan berupa data data atau History penjualan BCA Multifinance dalam waktu terakhir.

1. Peningkatan Konsumen RO BCA Multifinance Tahun 2018 S/d 2022

TAHUN	2018	2019	2020	2021	2022
PENINGKATAN KONSUMEN %	30%	33%	45%	50%	60%

Tabel Peningkatan Konsumen RO

RO Dapat dilihat dari table diatas bahwa terjadi peningkatan Konsumen RO BCA Multifinance dari Tahun Ke Tahun ini Disebabkan Kepuasan Konsumen Terhadap Bunga Angsuran yang diberikan BCA Multifinance Tergolong kecil dan untuk tingkat denda Tergolong kecil sebesar 0.5%/perhari ,hal tersebut menjadi Kepuasan/ daya tarik tersendiri terhadap Include yang diberikan BCA Multifinance.

2. Penurunan Konsumen New BCA Multifinance Tahun 2018 – 2019

TAHUN	2018	2019
KONSUMEN NEW DELER %	60%	40%

Tabel Penurunan Konsumen New Deler dalam Persentasi%

Dari Data Tabel yang ada diatas Terjadi Penurunan signifikan Dari Konsumen BCA Multifinance sebesar 20% ini menyebabkan hampir dari seluruh cabang yang ada dikarenakan Dalam Segi Proses BCA Multifinance Mengalami Perubahan dari segi system dan Kelengkapan data Konsumen yang mana disini Membuat sebagian Konsumen yang dilakukan Survey ,Mengeluhkan Tentang Proses yang yang agak sedikit lama dibandingkan biasanya.

3. Peningkatan Konsumen New BCA Multifinance dari Tiap Tiap Deler Tahun 2020 s/d 2022

NAMA DELER	2020	2021	2022
Intan Jaya Makmur	120	156	180
Haur Kuning	108	120	144
Surya Mitra Sentosa MTP	60	72	110
Surya Mitra Sentosa Landasan Ulin	84	108	113
Haur Kuning Bati Bati	45	55	59

Tabel Peningkatan Konsumen Dari Tiap Deler Deler yang ada di Banjarbaru

Tahun 2020 BCA Multifinance Mulai Melakukan Perbaikan dalam segi Hal Proses Terutama dalam Proses Peinputan System yang Mana terjadi Perubahan Aplikasi Mobil yang telah Diupdate Guna Memudahkan Inputan agar lebih efektif dan efisien ,Bahkan dalam Hal Kelengkapan Berkas, BCA Multifinance Mulai Melonggarkan perihal Persyaratan Berkas yang kekurangan tergantung Syarat dan Ketentuan yang telah ditetapkan ,sehingga dalam waktu 2020 s/d 2022 Konsumen mengalami Peningkatan dan Menjadi Primadona Masyarakat Terkait Pengajuan Kredit Kendaraan Baru.

4. Bunga BCA Multifinance

Dari uraian yang telah dijelaskan oleh Kepala Cabang Suku Bunga Kredit Kendaraan New BCA Multifinance Terbilang Paling Kecil diantara Pesaing Pesaing lainnya yang mana dengan ini ,Ini menjadi Nilai Plus Bagi BCA Multifinance untuk Konsumen New Maupun Konsumen RO ,Dalam Hal ini banyak Konsumen Yang Merasa Puas Dengan Bunga yang diberikan Oleh BCA Multifinance ini Terjadi Karena Penekanan Angsuran ataupun Bunga Bisa ditekan Sampai dengan 30% Netrate.

5. Tabel Price List Terbaru Deler Honda

UNIT	DP	24	36
Scopy Stylish	2.600.000	1.376.000	1.088.000
Scopy Prestige	3.000.000	1.351.000	1.069.000
Scopy Sporty	2.500.000	1.288.000	1.018.000

Tabel Price List Honda Terbaru

6. Tabel Perhitungan Angsuran BCA Multifinance

Tabel diatas Menjelaskan Perbedaan yang Signifikan dari tabel Deler dengan Tabel Perhitungan Angsuran yang ada di BCA Multifinance

UNIT	DP	24	36
Scopy Stylish	2.600.000	1.250.000	980.000
Scopy Prestige	3.000.000	1.240.000	970.000
Scopy Sporty	2.500.000	1.180.000	945.000

Tabel Contoh Perhitungan Angsuran BCA Multifinance

PEMBAHASAN

Kepuasan konsumen adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja turun di bawah harapan konsumen, konsumen pasti akan kecewa, tetapi jika kinerja memenuhi harapan konsumen, konsumen akan puas dan pelanggan yang puas akan lebih puas. Loyal terhadap layanan disediakan dan produk yang disediakan, pelanggan akan memberikan penilaian yang baik kepada perusahaan. Kepuasan adalah sikap/perilaku yang ditentukan berdasarkan pengalaman yang diperoleh. Kepuasan adalah penilaian fitur atau karakteristik produk dan jasa yang memberikan atau memberikan tingkat kesenangan konsumen yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen dapat berasal dari kualitas tinggi, pelayanan dan nilai pelanggan.

Kepuasan mencerminkan Penilaian seseorang terhadap Kinerja Produk ataupun Jasa yang diberikan. Kepuasan Konsumen merupakan perbandingan antara yang dirasakan dengan harapan sebelum barang atau jasa yang dibeli dan dikonsumsi. Jika barang yang dirasakan Konsumen sesuai dengan harapan maka konsumen tersebut akan Puas.

BCA Multifinance Merupakan salah satu Perusahaan yang memperhatikan Kepuasan Konsumen dalam Pelayanannya maupun Produk yang diberikan. Karena BCA Multifinance Merupakan Perusahaan yang menjual Jasa Pembiayaan Kredit Kendaraan bermotor dan Multiguna dan Kepuasan Konsumen merupakan hal yang paling diperhatikan.

Dari hasil penelitian Terlihat bahwa Kepuasan Konsumen Berdasarkan dari Segi Proses Pelayanan Jasa dan Produk yang diberikan Merasa Puas Dikarenakan Terjadi Peningkatan Jumlah Konsumen Baru maupun yang RO BCA Multifinance, walaupun sempat terjadi Mengalami Penurunan Hal tersebut Menjadi suatu Evaluasi Terhadap BCA Multifinance dalam Memperbaiki Proses Pelayanan yang diberikan dan Kembali bisa mengcover Penurunan tersebut Hal tersebut didasari dari Data Tabel yang Tercantum Bahwasanya Terjadi Peningkatan Konsumen BCA Multifinance dan Menjadi lebih dikenal oleh Masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil Penelitian dan pembahasan yang dilakukan Penulis mengenai analisis Kepuasan Konsumen Pada BCA Multifinance, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Konsumen Merasa Puas dengan Produk yang diberikan Kepada Konsumen terbukti dengan meningkatnya Konsumen RO BCA Multifinance
2. Berdasarkan Hasil dari Tabel Penurunan yang terjadi pada tahun 2018-2019, terjadi ketidakpuasan Konsumen Terhadap perubahan System dan Persyaratan yang berlaku sehingga memicu penurunan Konsumen
3. Berdasarkan Hasil dari Penelitian Diketahui Bahwa BCA Multifinance Melakukan Pembaharuan terhadap system dan pelanggaran Persyaratan sehingga ini Memicu Kembalinya Konsumen New pada tiap tiap deler yang ada pada tahun 2020 – 2022
4. Berdasarkan Hasil Penelitian Diketahui Bahwa Konsumen Merasa Puas Terhadap Tingkat Angsuran Konsumen yang bisa Dipotong Sangat Besar dibanding Pesaing Lainnya
5. Berdasarkan Hasil Penelitian Diketahui Bahwa Perbedaan List Angsuran Deler sangat berbeda jauh dari Perhitungan Angsuran pada BCA Multifinance ini merupakan Nilai lebih dari BCA Multifinance dalam menarik Minat Konsumen Baru
6. Berdasarkan Hasil Penelitian Konsumen Merasa Puas Terhadap Efektivitas proses yang ada di BCA Multifinance terbukti dengan meningkatnya penjualan BCA Multifinance dari tahun ke tahun

Saran

1. Penulis menyarankan sebaiknya kedepannya BCA Multifinance bisa lebih Meningkatkan lagi dalam segi Prosesnya agak bisa menjadi Finance pembiayaan Kredit motor baru nomer satu di deler
2. Penulis Menyarankan agar DP kecil Nasabah tidak mempengaruhi lagi dalam segi Proses kecepatan BCA Multifinance
3. Penulis Menyarankan agar Dari segi kelengkapan Berkas Menurunkan Keringanan dikarenakan Tidak semua Konsumen dalam Melengkapi Berkas Seperti rekening listrik ataupun Slip gaji
4. Penulis Menyarankan agar selalu Melakukan Evaluasi dengan Team Lapangan Agar Dapat mengetahui Kendala Kendalag dialami Surveyordilapangan dan Evaluasi dengan team Deler terkait permintaan Konsumen
5. Penulis Menyarankan BCA Multifinance Mengadakan Rapat Terbuka Terkait Perihal Proses Yang telah Dilakukan BCA Multifinance apakah sudah memenuhi harapan harapan Konsumen

REFERENSI

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Danang Suntoyo. (2014) *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Cetakan Kedua, Yogyakarta: CAPS.
- Dini Ratih Priyanti. *Analisis Mutu Pelayanan Di Bank Syariah*, Jurnal Manajemen.
- Engel, J.F, Blackwell, Rd dan Miniard, Dw. (2014). *Perilaku Konsumen*. Terjemahan. Jilid 1. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Etta Mamang. (2013). *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi
- Fenny BNL. Tobing. (2014) *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bus Transjakarta (Studi Kasus Tamini Garuda Di Koridor IX)*. Jurnal Ekonomi, Vol.18 No.02.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kirom, Bahrul. (2014). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Mahmud Machfoedz. (2015). *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Upp Amp Ykpn.
- Paramita, Widya. (2014). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pawon Café Bogor*. Bogor: Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
- Puji Isyanto, Rahmat Hasbullah, Nursari Aisyah. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Pada Rumah Sakit Dewi Sri Karawang*, Jurnal Manajemen, Vol.10 No.03.
- Rambat Lupioyadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Sasongko, F. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Ayam Penyet Ria*. Jurnal Strategi Pemasaran.
- Sangadji, E.M. Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktik disertai Himpunan Jurnal Penelitian*: Yogyakarta: CV. Andi.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2016). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yamit,Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.