



## Dimensi Kualitas Pelayanan Pada PT. Mega Finance Cabang Dumai

### *Service Quality Dimensions at PT. Mega Finance Dumai Branch*

Novelma Lastri<sup>1</sup>, Dwi Hartutik<sup>2</sup>, Andi Desy Musdiana<sup>3</sup>, Suherman<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup> Ilmu Administrasi Bisnis, <sup>4</sup> Ilmu Administrasi public,

STIA Lancang Kuning Dumai

[novelmalastri737@gmail.com](mailto:novelmalastri737@gmail.com)<sup>1</sup>, [dwiek26@gmail.com](mailto:dwiek26@gmail.com)<sup>2</sup>, [andiidesymusdiana@gmail.com](mailto:andiidesymusdiana@gmail.com)<sup>3</sup>, [suherman.mkkp@gmail.com](mailto:suherman.mkkp@gmail.com)<sup>4</sup>

#### Info Artikel

##### **Article history:**

Submite : 09 Februari,2025

Revisi : 14 Februari,2025

Diterima : 14 Februari 2025

##### **Keywords:**

service quality  
customer satisfaction  
financing

##### **Kata Kunci:**

kualitas pelayanan,  
kepuasan pelanggan,  
pembiayaan,

##### **Korespondensi Penulis:**

Novelma Lastri  
Ilmu Administrasi Bisnis  
STIA Lancang Kuning Dumai  
[novelmalastri737@gmail.com](mailto:novelmalastri737@gmail.com)

#### **ABSTRACT**

*The increasingly intense business competition demands financing service companies to provide high-quality services to maintain and enhance customer loyalty. This study aims to analyze the service quality dimensions at PT. Mega Finance Cabang Dumai using five key indicators: reliability, tangible aspects, responsiveness, assurance, and empathy. The research employs a quantitative method with data collection techniques through questionnaires and interviews with employees and customers. The findings indicate that several aspects of service have not yet reached optimal levels, particularly in terms of the timeliness of credit processing and insurance claims, which often experience delays. Factors affecting service quality include the completeness of customer documents, the availability of vehicle units, and the lengthy survey process. Based on these findings, PT. Mega Finance Cabang Dumai is advised to improve the efficiency of service procedures to accelerate transactions and enhance customer satisfaction.*

**Keywords:** service quality, customer satisfaction, financing, PT. Mega Finance Cabang Dumai.

#### **ABSTRAK**

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan jasa pembiayaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan pada PT. Mega Finance Cabang Dumai dengan menggunakan lima indikator utama, yaitu kehandalan (reliability), keberwujudan (tangible), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui angket dan wawancara terhadap karyawan serta nasabah perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum optimal, terutama dalam hal ketepatan waktu pemrosesan kredit dan klaim asuransi yang sering mengalami keterlambatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di antaranya adalah kelengkapan dokumen nasabah, kesiapan unit kendaraan, serta proses survei yang memerlukan waktu lama. Berdasarkan temuan ini, PT. Mega Finance Cabang Dumai disarankan untuk meningkatkan efisiensi prosedur pelayanan guna mempercepat proses transaksi dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



## 1. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dewasa ini akan menjadi kompetitif, untuk itu diperlukan perusahaan yang mampu beradaptasi agar terhindar dari kebangkrutan

dan unggul dalam persaingan. Untuk mengantisipasi persaingan tersebut, perusahaan hendaknya mempertahankan dan meningkatkan pelayanan sebagai upaya menjaga kelangsungan usaha perusahaannya.



Salah satu upaya yang dapat dilakukan antara lain menerapkan pelayanan yang menghasilkan efisiensi dan efektifitas bagi konsumen

Usaha tersebut memerlukan dimensi kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan, dengan pelayanan yang berkualitas konsumen akan terus loyal kepada apapun yang ditawarkan oleh perusahaan Aninam & Akely (2024). Pada prinsipnya setiap perusahaan dalam menjual produk-produknya akan dihadapkan dengan cara maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi konsumen, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan dengan mengetahui seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen (Sari, 2024).

Pelayanan yang berkualitas penting dalam meningkatkan mutu suatu perusahaan, hal ini disebabkan baik tidaknya pelayanan yang diberikan perusahaan berdampak pada tingkat kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan hal terpenting bagi konsumen, khususnya dalam perusahaan jasa. Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, perusahaan memerlukan suatu inovasi pelayanan dalam menentukan keunggulan kompetitif dan menemukan cara untuk mencapai keunggulan tersebut (Hijeriah, Suryani & Kurniawati, 2022).

Perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan pada konsumen melalui penyampaian barang dan jasa yang berkualitas (Ilahi & Arifuddin, 2022). Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan atau citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas pelayanan jasa perusahaan. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen berpindah ke jasa layanan lainnya (Novitawati & Prihatminingtyas, 2019).

Pemberian kualitas pelayanan merupakan tantangan besar bagi perusahaan dalam membangun citra perusahaan dan memberikan pelayanan yang memuaskan, perusahaan perlu mengetahui perilaku konsumen dalam membeli, menggunakan dan mengevaluasi jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan konsumen (Purwanto, 2022).

Tuntutan kualitas layanan yang diperlukan dan dibutuhkan oleh konsumen saat ini menggambarkan pentingnya kualitas pelayanan yang merupakan titik sentral perusahaan jasa karena akan mempengaruhi nilai

pelayanannya (Hildawati et al, 2022). Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik dimata masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Kegiatan leasing (pembiayaan) di Indonesia dikenal pada tahun 1974 berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Keuangan, Menteri Penindustrian, Menteri Perdagangan No. Kep. 122/MK/1974, No. 32/M/SK/2/1974 dan No. 30/Kbp/I/1974 tanggal 7 Februari 1974 tentang perizinan usaha leasing. Selanjutnya sebagai lembaga yang bertugas dan berwenang memberi izin usaha bagi perusahaan leasing. Untuk mendukung perkembangan menteri keuangan mengeluarkan surat keputusan No. 649/MK/IUV/1974 tanggal 6 Mei 1974 yang mengatur mengenai ketentuan tata cara perizinan dan kegiatan usaha *leasing* di Indonesia

Peningkatan mobilitas manusia dalam melakukan kegiatan dibidang perekonomian maupun dibidang lainnya, khususnya dibidang pembiayaan maka sarana jasa pembiayaan sebagai salah satu mata rantai perekonomian Negara juga mengalami kemajuan yang cukup pesat termasuk di kota Dumai. Pada saat ini sarana pembiayaan merupakan salah satu bentuk sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Dengan berkembangnya sarana pembiayaan mengakibatkan tingginya permintaan masyarakat akan sarana pembiayaan tersebut (Hijeriah, Aditiya & Andayani (2022). Dengan demikian pemasaran jasa pembiayaan mengalami peningkatan. Seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat akan berbagai jasa pembiayaan, baik pembiayaan multiguna maupun pembiayaan lainnya.

Banyak nya pesaing PT. Mega Finance Cabang Dumai sehingga dapat diartikan bahwa nasabah dapat dengan mudah berpindah ke kompetitor lain jika nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Mega Finance Cabang Dumai. Dengan demikian PT. Mega Finance Cabang Dumai hendaknya selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas agar dapat mempertahankan dan meningkatkan para nasabahnya.

PT. Mega Finance Cabang Dumai merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa pembiayaan. Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut



setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

PT. Mega Finance Cabang Dumai merupakan cabang dari KPO yang berada di Jakarta. Dasar hukum yang digunakan Akta Notaris oleh Ny. Enimarya Agoer Suwarko SH Perseroan Terbatas PT. Para Finance Tanggal 15 Maret 1995 No: 10. Selanjutnya Akta Perubahan Nama Perseroan Terbatas PT. Mega Finance Tanggal 05 Juni 2015 No: 11. Dan Tanda Daftar Perusahaan Perseroan Terbatas BPTSP : 5710/24.3PT.7/31.74/-1.824.27/2016.

Pihak manajemen perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanannya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pelanggannya (Noviastuti & Nurhayati (2022)). Bagaimana mereka merancang pelayanan mereka terhadap pelanggan sehingga para pelanggan selalu merasa terpuaskan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut. Semuanya itu perlu ditempuh oleh perusahaan untuk mencapai profitabilitas yang tinggi sehingga perusahaan dapat terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan tuntutan persaingan dan bisa menjadi pemimpin pasar yang tangguh.

Adapun kemudahan yang diberikan PT. Mega Finance Cabang Dumai dalam melayani yaitu pembayaran angsuran dapat dilakukan melalui semua kantor cabang PT. Mega Finance, Kantor Pos, Indomaret, Alfamart, Transmart Carrefour, ATM Bersama/PRIMA, Bibli.com, Tokopedia, Traveloka maupun Gopay/GoBills. Selain itu, PT. Mega Finance juga mempunyai website resmi yaitu [www.megafinance.co.id](http://www.megafinance.co.id) atau Virtual Assistant "MISCHA" untuk mendapatkan informasi dan keluhan tentang pelayanan yang diberikan PT. Mega Finance Cabang Dumai.

Dalam operasionalnya, mengalami persaingan dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama. Dengan adanya perusahaan pesaing ini menimbulkan persaingan pula dalam hal pelayanan jasa pembiayaan tersebut, dan memberikan pilihan kepada konsumen untuk menggunakan dan memilih perusahaan mana yang terbaik dalam memberikan pelayanan jasa pembiayaan secara optimal. Bentuk pelayanan jasa yang ditawarkan yaitu :

1. Pembiayaan Mega Multiguna yaitu : suatu produk yang diberikan oleh Mega Finance kepada konsumen untuk membiayai kebutuhan konsumen dalam rangka memperoleh manfaat atas suatu jasa dan atau barang dengan agunan berupa BPKB Kendaraan Bermotor dalam jangka waktu yang dijanjikan.

2. Kredit Motor Bekas yaitu : produk pembiayaan sepeda motor bekas yang diperuntukkan bagi peminat motor bekas. Perusahaan bekerjasama dengan banyak dealer dan pos untuk mempermudah nasabah memiliki sepeda motor bekas dengan cara kredit.
3. Kredit Motor Baru yaitu : produk jasa pembiayaan yang mempunyai jaringan kerjasama yang luas dengan dealer-dealer hampir diseluruh wilayah Indonesia dengan tujuan agar memudahkan nasabah untuk mendapatkan pembiayaan sepeda motor.

Selaku perusahaan swasta tentunya harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada nasabah dengan selalu meningkatkan kualitas dan profesionalisme kerja, sehingga nasabah senang dengan setiap pelayanan yang diberikan, dengan harapan supaya lebih memudahkan nasabah yang akan melakukan pengajuan kredit yang dibutuhkan

## 2. METODE

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Mega Finance Cabang Dumai, yang terletak di Jalan Sultan Hasanuddin No 99. Dasar pertimbangan penulis meneliti pada PT. Mega Finance Cabang Dumai karena perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada layanan jasa pembiayaan

Menurut Setiawan et al (2024) populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan-hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai *test* atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini untuk karyawan menggunakan metode sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2011), sampling jenuh adalah teknik menentukan sampel bila semua anggota populasi yang digunakan sebagai sampel. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus. Selanjutnya untuk nasabah peneliti menggunakan metode sampling incidental. Metode sampling incidental menurut Sugiyono (2011), adalah teknik menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika orang tersebut dipandang cocok sebagai sumber data.

Dalam hal ini penelitian akan dilaksanakan 20 hari penelitian, yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan yang berjumlah 21 orang dan melibatkan nasabah sebanyak 40 orang.



Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis memperoleh dari 2 (dua) sumber yaitu:

#### 1. Data Primer

Menurut Jusuf Soewadji (2012) Data Primer adalah data yang diperoleh sipeneliti langsung dari obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan angket dan wawancara langsung mengenai masalah penelitian ini menyangkut Dimensi Kualitas Pelayanan yaitu: Keandalan (*Reliability*), Keberwujudan (*tangible*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi (Jusuf Soewadji, 2012). Dalam penelitian ini data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak kedua, dalam hal ini adalah PT. Mega Finance Cabang Dumai meliputi Sejarah singkat, Struktur Organisasi, Dasar hukum Pendirian, Jumlah Karyawan, Pendidikan dan Sarana dan Prasarana.

Teknik yang digunakan dalam perusahaan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Angket

Menurut Sugiono (2011) Angket adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Daftar pertanyaan disusun secara sistematis menyangkut Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang diajukan kepada populasi penelitian guna memperoleh data primer yang berkaitan dengan permasalahan.

#### 2. Wawancara

Menurut pengumpulan data dengan wawancara adalah cara atau teknik untuk mendapatkan informasi atau data dari *interviewee* atau responden dengan wawancara secara langsung *face to face*, antara *interviewer* dengan *interviewee* (Jusuf Soewadji, 2012). Beberapa wawancara yang dilakukan secara langsung dengan responden pada PT. Mega Finance Cabang Dumai

Setelah data mengenai penelitian diperoleh dan terkumpul dari responden, maka langkah selanjutnya, mengelompokkan data-data sejenis dalam bentuk tabel ataupun dalam bentuk uraian. Setelah data tersebut tersusun sedemikian rupa maka langsung dianalisa dengan cara menguraikan dan menghubungkan antara satu dengan yang lain serta disimpulkan berdasarkan teori-teori yang terdapat pada kerangka teori penulisan ini.

Untuk membantu dalam menganalisa data yang diperoleh tersebut, maka penelitian ini menggunakan teknik penentuan skor, teknik penentuan skor yang digunakan adalah dengan skala pengukuran *Rating Scale*

untuk menjawab angket responden. Menurut Riduwan (2011) *Rating Scale* merupakan skala pengukuran dengan penafsiran data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Dalam model *Rating Scale* responden tidak akan menjawab dari data kualitatif yang telah tersedia. Dengan demikian bentuk *Rating Scale* lebih fleksibel atau tidak terbatas untuk mengukur sikap saja, tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap gejala atau fenomena.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Responden

Sebelum penulis menganalisa lebih jauh hasil penelitian tentang Dimensi Kualitas Pelayanan, maka terlebih dahulu menampilkan identitas responden penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 61 orang. Pada penyebaran kuisioner, penulis membagikan objek penelitian penulis yang akan mempermudah penulis yaitu menurut jenis kelamin, tingkat umur dan pendidikan sehingga mampu memberikan jawaban dan hasil dari angket yang penulis sebarakan serta mampu memberikan kebenaran terhadap permasalahan yang menjadi tujuan penelitian penulis. Untuk melihat data responden dapat dilihat dari klasifikasi sebagai berikut:

#### 1. Klasifikasi Responden berdasarkan jenis kelamin

Klasifikasi sebanyak 61 responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

**Tabel. 1 Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin**

| No    | Jenis Kelamin | Responden |         | Jumlah | Persentase (%) |
|-------|---------------|-----------|---------|--------|----------------|
|       |               | karyawan  | nasabah |        |                |
| 1     | Laki-laki     | 17        | 15      | 32     | 52,46          |
| 2     | Perempuan     | 4         | 25      | 29     | 47,54          |
| Total |               | 21        | 40      | 61     | 100            |

Sumber: PT. Mega Finance Cabang Dumai 2020

Dapat dilihat bahwa klasifikasi responden yang terdiri dari Jenis Kelamin laki laki sebanyak 32 orang (52,46%) dan perempuan sebanyak 29 orang (47,54%).

#### 2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Perbedaan tingkat umur merupakan salah satu dasar penelitian yang mampu membedakan umur responden. Dengan adanya perbedaan umur dapat memberikan jawaban dari penelitian penulis seperti terlihat pada tabel berikut ini:

**Tabel .2 Klasifikasi responden berdasarkan usia**

| No    | Umur        | Responden |         | Jumlah | Persentase (%) |
|-------|-------------|-----------|---------|--------|----------------|
|       |             | karyawan  | nasabah |        |                |
| 1.    | 20-25 Tahun | 17        | 10      | 27     | 44,26          |
| 2.    | 26-30 Tahun | 4         | 20      | 24     | 39,35          |
| 3.    | >31 tahun   | -         | 10      | 10     | 16,39          |
| Total |             | 21        | 40      | 61     | 100            |

Sumber: PT. Mega Finance Cabang Dumai tahun 2020

Klasifikasi responden paling banyak berusia 20 sampai 25 tahun yang berjumlah 27 orang dengan presentase 44,26%, umur 26-30 tahun berjumlah 24 orang dengan presentase 39,35% dan >31 tahun yang berjumlah 10 orang dengan persentase 16,39%. jika diambil umur yang minimal sampai maksimal nasabah untuk mengajukan pelayanan pembiayaan yaitu usia 20-50 tahun, maka dapat dikatakan responden melakukan pelayanan pembiayaan di umur 20-25 tahun dengan jumlah 27 responden

### 3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan pendidikan memang merupakan salah satu panutan bagi setiap penelitian, dimana dengan pendidikan akan mempermudah peneliti dalam mencari jawaban yang dibutuhkan baik melalui angket maupun wawancara, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel.3 Klasifikasi responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| No    | Tingkat pendidikan | Responden |         | Jumlah | Persentase (%) |
|-------|--------------------|-----------|---------|--------|----------------|
|       |                    | karyawan  | nasabah |        |                |
| 1.    | SMA/SMK/MAN        | 11        | 25      | 36     | 59,02          |
| 2.    | Diploma (DIII)     | 3         | 2       | 5      | 8,2            |
| 3.    | Strata (S1)        | 7         | 13      | 20     | 32,78          |
| Total |                    | 21        | 40      | 61     | 100            |

Sumber: PT. Mega Finance Cabang Dumai tahun 2020

Klasifikasi responden memiliki tingkat SMA/SMK/MAN sebanyak 36 (59,02%) dan Diploma (D3) sebanyak 5 (8,2%) dan Strata (S1) sebanyak 20 (32,78%).

## B. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan terhadap analisis dimensi kualitas pelayanan akan diteliti dan indikator sebagai berikut :

### 1. Keandalan (*reliability*)

Merupakan kemampuan karyawan, baik itu pimpinan maupun karyawan dalam memberikan pelayanan yang meliputi : kecermatan, standar pelayanan, dan alat bantu yang diberikan. Hasil penelitian terhadap keandalan sebagai salah satu indikator analisis dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

a. Terdapatnya kecermatan karyawan dalam melayani nasabah.

Kecermatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu dari faktor kecermatan karyawan bisa dijadikan ukuran, apakah nasabah akan memberikan nilai yang positif terhadap pelayanan yang diberikan. Karena dengan adanya karyawan yang cermat dalam melayani nasabah akan menjadi penilaian

tersendiri bagi nasabah dalam menggunakan jasa dari PT. Mega Finance Cabang Dumai.

b. Terdapatnya pemberian pelayanan yang berpedoman pada standar pelayanan yang jelas.

Standar pelayanan dapat menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji dari PT. Mega Finance Cabang Dumai kepada nasabah dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau dan terukur

c. Terdapatnya karyawan yang memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

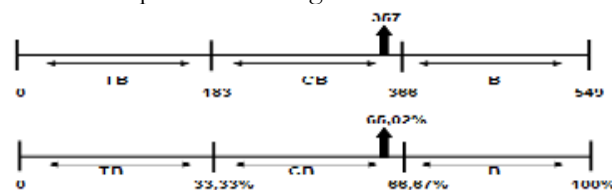
Karyawan bersifat terbuka dan selalu siap memberikan bantuan kepada nasabah dengan sikap yang dimiliki oleh karyawan, yakni karyawan dituntut untuk cermat dan telaten dan mampu memberikan bimbingan/petunjuk dalam melayani dari pada setiap nasabah

**Tabel. 4 Tanggapan Responden Tentang Keandalan**

| No         | Sub Indikator                                                                                    | Jumlah Skor |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1          | Terdapatnya kecermatan karyawan dalam melayani nasabah                                           | 125         |
| 2          | Terdapatnya pemberian pelayanan yang berpedoman pada standar pelayanan yang jelas                | 108         |
| 3          | Terdapatnya karyawan yang memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan | 124         |
| Total Skor |                                                                                                  | 357         |

Sumber data: Data Olahan Penelitian, Tahun 2020

Tanggapan responden tentang keandalan dalam analisis dimensi kualitas pelayanan dimana dari tiga sub indikator yang dijelaskan pada sub pertama yaitu terdapatnya kecermatan karyawan dalam melayani nasabah memperoleh skor 125, sedangkan sub indikator kedua yaitu terdapatnya pemberian pelayanan yang berpedoman pada standar pelayanan yang jelas memperoleh skor 108, sedangkan sub indikator ketiga yaitu terdapatnya karyawan yang memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan memperoleh skor terendah dengan jumlah skor 124. Total skor yang diperoleh yaitu 357 secara garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut:





Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator kehandalan dalam analisis dimensi kualitas pelayanan berada pada garis rentang 183 sampai 366 dengan total skor 357 (65,02%), sehingga dapat di kategorikan cukup baik.

## 2. Keberwujudan (*Tangible*)

Keberwujudan (*Tangible*) adalah berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi baik itu berupa ruang tunggu yang nyaman, kemudahan bagi nasabah dalam proses pelayanan dan terdapatnya sarana dan prasarana (alat bantu) dalam pemberian pelayanan.

Untuk melihat indikator keberwujudan (*tangible*) ini melalui sub indikator sebagai berikut:

- Tersedianya ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah dalam menerima layanan.

Ruang tunggu yang nyaman merupakan poin penting dalam hal penilaian nasabah dari pelayanan diberikan. Maka dari itu PT. Mega Finance Cabang Dumai diharapkan dapat menyediakan penampilan fisik fasilitas layanan yang nyaman untuk nasabah.

- Terdapatnya layanan keluhan pelanggan dalam melayani nasabah.

Layanan keluhan pelanggan merupakan wadah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya layanan keluhan dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang baik dimata para nasabah.

- Terdapatnya sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan

Sarana dan prasarana memberikan dampak yang besar terhadap kenyamanan nasabah atau pengguna jasa. Maka dari itu PT. Mega Finance Cabang Dumai diharapkan mampu menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar yang ada sehingga pelayanan jasa dapat beroperasi atau berjalan sesuai yang diinginkannya.

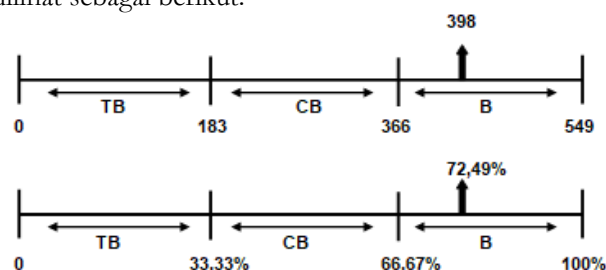
Hasil penelitian terhadap keberwujudan sebagai salah satu indikator analisis dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel. 5 Tanggapan Responden Tentang Keberwujudan**

| No         | Sub Indikator                                                            | Jumlah Skor |
|------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1          | Tersedianya ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah dalam menerima layanan | 137         |
| 2          | Terdapatnya layanan keluhan pelanggan dalam melayani nasabah             | 130         |
| 3          | Terdapatnya sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan               | 131         |
| Total Skor |                                                                          | 398         |

Sumber data: Data Olahan Penelitian, Tahun 2020

Tanggapan responden tentang keberwujudan dalam analisis dimensi kualitas pelayanan dimana dari tiga sub indikator yang dijelaskan pada sub indikator pertama yaitu Tersedianya ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah dalam menerima pelayanan memperoleh skor tertinggi dengan jumlah skor 137, sedangkan sub indikator kedua yaitu terdapatnya layanan keluhan pelanggan dalam melayani nasabah memperoleh skor terendah dengan skor 130, dan sub indikator yang ketiga yaitu Terdapatnya sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan memperoleh skor 131. Total skor yang diperoleh yaitu 398, secara garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator keberwujudan dalam analisis dimensi kualitas pelayanan berada pada garis rentang 366 sampai 549 dengan skor 398 (72,49%) sehingga dapat di kategorikan baik.

## 3. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Daya Tanggap (*Responsiviness*) yakni kesediaan atau kesanggupan dan kemampuan, baik itu pimpinan maupun karyawan untuk merespon keluhan nasabah, dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan melayani nasabah dengan waktu yang ditentukan.

Untuk melihat indikator daya tanggap (*Responsiviness*) ini melalui sub indikator sebagai berikut:

- Terdapatnya karyawan yang mampu merespon setiap keluhan para nasabah.

Karyawan PT. Mega Finance Cabang Dumai dalam merespon setiap keluhan para nasabah, memberikan sikap yang ramah dan bahasa yang baik bagi nasabah yang melakukan keluhan agar nasabah dapat merasakan pelayanan yang terbaik.

- Terdapatnya karyawan yang memberikan pelayanan dengan cepat.

Karyawan dalam pelayanannya mampu melayani konsumen dengan cepat namun harus tetap memperhatikan ketepatan hasil yang diberikan. Pelayanan yang cepat namun tepat merupakan harapan dari setiap nasabah dalam penerimaan pelayanan.

- c. Terdapatnya karyawan yang melakukan pelayanan dengan waktu yang telah ditentukan.

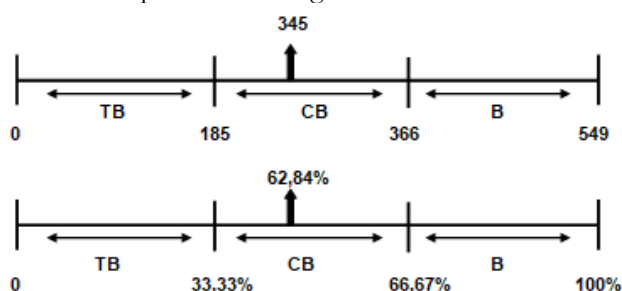
Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan harapan nasabah. Namun berdasarkan kecepatan waktu pelayanan minimal harus sama dengan standar waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian terkait ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel. 6 Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap**

| No         | Sub Indikator                                                                    | Jumlah Skor |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1          | Terdapatnya karyawan yang mampu merespon setiap keluhan para nasabah             | 111         |
| 2          | Terdapatnya karyawan yang mampu melakukan pelayanan dengan cepat                 | 129         |
| 3          | Terdapatnya karyawan yang melakukan pelayanan dengan waktu yang telah ditentukan | 105         |
| Total Skor |                                                                                  | 345         |

Sumber data: Data Olahan Penelitian, Tahun 2020

Tanggapan responden tentang daya tanggap dalam analisis dimensi kualitas pelayanan dimana dari tiga sub indikator yang dijelaskan pada sub indikator pertama yaitu Terdapatnya karyawan yang mampu merespon setiap keluhan para nasabah memperoleh skor yaitu skor 111, sedangkan sub indikator kedua yaitu Terdapatnya karyawan yang mampu melakukan pelayanan dengan cepat memperoleh skor tertinggi yaitu skor 129, dan sub indikator yang ketiga yaitu Terdapatnya karyawan yang melakukan pelayanan dengan waktu yang telah ditentukan memperoleh skor 105. Total skor yang diperoleh yaitu 345, secara garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut :



Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator daya tanggap dalam analisis dimensi kualitas pelayanan pada PT. Mega Finance Cabang Dumai berada pada garis rentang 185 sampai 366 dengan skor 345 (62,84%) sehingga dapat di kategorikan cukup baik.

#### 4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) adalah berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan baik pimpinan maupun karyawan dalam memberikan standar waktu pelayanan, jaminan biaya, dan memberikan jaminan yang akurat bagi para konsumen. Untuk melihat indikator jaminan ini melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya karyawan yang menjamin kejelasan informasi yang diberikan dalam pelayanan.

Kejelasan informasi merupakan hal yang penting dalam berkomunikasi antara karyawan dan nasabah. Sehingga nasabah harus mendapatkan informasi yang akurat tentang PT. Mega Finance Cabang Dumai. Jika informasi yang diterima nasabah merupakan informasi yang valid maka akan berdampak buruk bagi pelayanan.

- b. Terdapatnya jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan.

Ketepatan waktu merupakan salah satu tolak ukur dalam mendapatkan pelayanan yang baik bagi nasabah. Ketepatan waktu yang diterima nasabah dari PT. Mega Finance Cabang Dumai menjadi poin tambahan untuk pelayanan yang diberikan karyawan.

- c. Terdapatnya karyawan yang mampu memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Adanya jaminan dari setiap jenis pelayanan yang ada agar nasabah mampu merasakan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh nasabah.

Hasil penelitian terhadap jaminan sebagai salah satu indikator dalam analisis dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

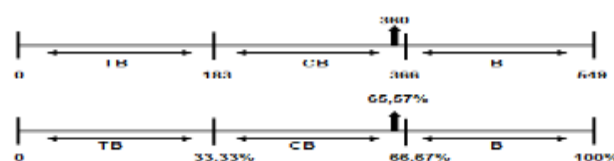
**Tabel. 7 Tanggapan Responden Tentang jaminan**

| No         | Sub Indikator                                                                       | Jumlah Skor |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1          | Terdapatnya karyawan yang menjamin kelesan informasi yang diberikan dalam pelayanan | 119         |
| 2          | Terdapatnya jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan                      | 111         |
| 3          | Terdapatnya karyawan yang mampu memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan  | 130         |
| Total Skor |                                                                                     | 360         |

Sumber data: Data Olahan Penelitian, Tahun 2020

Tanggapan responden tentang jaminan dalam analisis dimensi kualitas pelayanan dimana dari tiga sub indikator yang dijelaskan pada sub indikator pertama yaitu Terdapatnya karyawan yang menjamin kejelasan informasi yang diberikan dalam pelayanan memperoleh skor 119, sedangkan sub indikator kedua yaitu Terdapatnya jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan memperoleh skor terendah dengan jumlah skor 111, dan sub indikator yang ketiga yaitu Terdapatnya karyawan yang mampu memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan memperoleh skor tertinggi dengan jumlah skor 130.

Total skor yang diperoleh yaitu 360, secara garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut :





Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator jaminan dalam analisis dimensi kualitas pelayanan pada PT. Mega Finance Cabang Dumai berada pada garis rentang 183 sampai 366 dengan skor 360 (65,57%) sehingga dapat di kategorikan cukup baik.

### 5. Empati (*emphaty*)

Empati (*emphaty*) yakni PT. Mega Finnace Cabang Dumai baik itu pemimpin maupun karyawan dalam mengutamakan kepentingan nasabah, ramah melayani dan tidak deskriminatif (membeda-bedakan) kepada nasabah. Untuk melihat indikator empati ini melalui sub indikator sebagai berikut:

- Terdapatnya karyawan yang lebih mendahulukan kepentingan nasabah.

Mengutamakan kepentingan nasabah itu adalah segalanya pada PT. Mega Finance Cabang Dumai. Karyawan yang jujur, ramah, sopan serta rendah hati adalah sikap karyawan dalam melayani nasabah.

- Tedapatnya karyawan yang melayani dengan sikap ramah.

Konsumen dapat menilai baik atau buruk nya pelayanan tersebut tergantung pelayanan yang mereka terima. Karyawan yang memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan selalu tersenyum akan memberikan kesan positif bagi para nasabah.

- Terdapatnya karyawan yang melayani dengan tidak mendiskriminatif kepada nasabah.

Karyawan dapat melayani setiap konsumen dengan tidak adanya perbedaan jenis pelayanan. Pelayanan tanpa diskriminatif tentunya menjadi harapan bagi banyak orang. Hasil penelitian terhadap empati sebagai salah satu indikator analisis dimensi kualitas pelayanan pada tabel berikut ini :

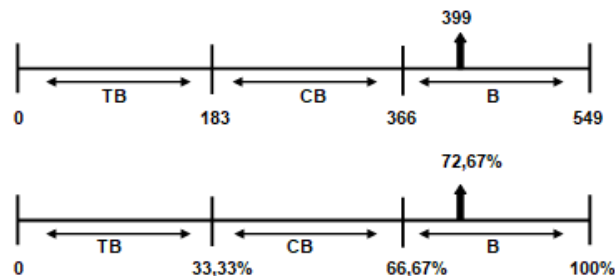
**Tabel.8 Tanggapan Responden Tentang empati**

| No         | Sub Indikator                                                    | Jumlah Skor |
|------------|------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1          | Terdapatnya karyawan yang lebih mendahulukan kepentingan nasabah | 131         |
| 2          | Terdapatnya karyawan yang melayani dengan sikap ramah            | 137         |
| 3          | Terdapatnya karyawan yang melayani dengan tidak mendiskriminatif | 131         |
| Total Skor |                                                                  | 399         |

Sumber: Data Olahan Penelitian, Tahun 2020

Tanggapan responden tentang empati dalam analisis dimensi kualitas pelayanan dimana dari tiga sub indikator yang dijelaskan pada sub indikator pertama yaitu Terdapatnya karyawan yang lebih mendahulukan kepentingan nasabah memperoleh skor terendah dengan jumlah skor 131, sedangkan sub indikator kedua yaitu Terdapatnya karyawan yang melayani dengan sikap ramah memperoleh skor tertinggi dengan jumlah skor 137, dan sub indikator yang ketiga yaitu Terdapatnya karyawan yang melayani dengan tidak

mendiskriminatif memperoleh skor 131. Total skor yang diperoleh yaitu 399, secara garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut :



Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator empati dalam analisis dimensi kualitas pelayanan berada pada garis rentang 366 sampai 549 dengan skor 399 (72,67%) sehingga dapat di kategorikan baik.

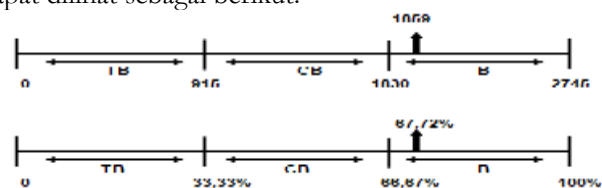
Setelah mengetahui secara jelas mengenai dimensi kualitas pelayanan baik dari segi kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati maka penulis dapat memuat suatu rekapitulasi mengenai analisis dimensi kualitas pelayanan. Rekapitulasi keseluruhan dari analisis dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel. 9 Rekapitulasi tanggapan responden tentang Dimensi Kualitas Pelayanan**

| No         | Indikator    | Jumlah Skor |
|------------|--------------|-------------|
| 1          | Kehandalan   | 357         |
| 2          | Keberwujudan | 398         |
| 3          | Daya tanggap | 345         |
| 4          | Jaminan      | 360         |
| 5          | Empati       | 399         |
| Total Skor |              | 1859        |

Sumber data: Data Olahan Penelitian, tahun 2020

Berdasarkan data dapat dijelaskan bahwa hasil rekapitulasi tanggapan responden atas dimensi kualitas pelayanan pada PT. Mega Finance Cabang Dumai dimana dari lima indikator yang dijelaskan pada indikator pertama yaitu kehandalan memperoleh skor 357, sedangkan indikator kedua yaitu keberwujudan memperoleh skor 398, indikator ketiga yaitu daya tanggap memperoleh skor 345, indikator yang keempat yaitu jaminan memperoleh skor 360, terakhir indikator yang kelima yaitu empati memperoleh skor 399. Total skor yang di peroleh yaitu 1859. Secara garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut:





Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dijelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan pada PT. Mega Finance Cabang Dumai memperoleh total skor 1859 yang berada pada interval 1830 dan 2745 67,72 % pada kategori baik.

### C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Dimensi Kualitas Pelayanan

Faktor Pendukung dalam Dimensi Kualitas Pelayanan pada PT. Mega Finance Cabang Dumai yaitu terdapatnya empati atas pelayanan yang mendahulukan kepentingan nasabah, terdapatnya karyawan yang melayani dengan sikap ramah, terdapatnya karyawan yang melayani dengan tidak mendiskriminatif. Selain itu, terdapatnya keberwujudan atas pelayanan yang diberikan berupa ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah dalam menerima pelayanan, terdapatnya layanan keluhan pelanggan dalam melayani nasabah, terdapatnya sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan.

Faktor Penghambat dalam Dimensi Kualitas Pelayanan pada PT. Mega Finance Cabang Dumai yaitu Masih kurangnya daya tanggap atas pelayanan yang diberikan dalam merespon keluhan nasabah, kurangnya karyawan yang melayani dengan cepat dan tepat, dan kurangnya karyawan yang melayani dengan waktu yang telah ditentukan. Selain itu, masih kurangnya kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cermat, kurangnya karyawan yang memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan, masih kurangnya kemampuan karyawan dalam menggunakan alat bantu.

## 4. KESIMPULAN

Dalam bab ini penulis menyimpulkan hasil temuan penelitian terhadap permasalahan yang diteliti dan akan mengemukakan atau memberikan beberapa saran sehubungan dengan temuan penelitian dalam pemecahan masalah penelitian. Hasil penelitian Analisis dimensi kualitas pelayanan pada PT. Mega Finance Cabang Dumai dilihat 5 indikator yaitu Kehandalan (Reliabilitas), Keberwujudan (tangible), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (emphaty) berdasarkan tanggapan responden secara keseluruhan dapat dikatakan Baik, dengan total skor jawaban sebanyak 1859, diantara rentang skor (1830-2745), dengan nilai persentase yang terdapat pada kontinum sebesar 67,72%, diantara rentang (66,67%-100%).

Faktor penghambat yang mempengaruhi dimensi kualitas pelayanan yaitu : masih kurangnya daya tanggap atas pelayanan yang diberikan dalam merespon keluhan nasabah, serta masih kurangnya kehandalan atas pelayanan yang berpedoman pada standar pelayanan.

Saran-saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini yaitu disarankan kepada Pimpinan PT. Mega Finance Cabang Dumai agar meningkatkan kepastian dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah agar tidak adanya penurunan pengguna jasa dan disarankan agar meningkatkan standar pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP.

## 5. REFERENSI

- Aninam, W. S., & Akely, M. (2024). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas yang Dimediasi Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Pembangunan Daerah Cabang Kaimana). *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 5(2), 965-975.
- Hijeriah, E. M., Suryani, L., & Kurniawati, L. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 6430-6443.
- Hildawati, H., Suri, D. M., Afrizal, D., & Erlianti, D. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 224-239.
- Noviastuti, N., & Nurhayati, N. (2022). Upaya meningkatkan penjualan menggunakan metode marketing mix di PT. Mega Finance Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 5(1), 30-37.
- Novitawati, R. A. D., & Prihatminingtyas, B. (2019). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(4), 175-180.
- Purwanto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Mega Auto Central Finance (MACF) Cabang Sengkang. *Precise Journal of Economic*, 1(1), 8-19.
- Sari, O. (2024). *Peran Marketing Dalam Meningkatkan Tabungan Haji Pada Bank Muamalat Metro* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Soewadji, J. (2012). Pengantar metodologi penelitian.
- Sugiono, P. D. (2011). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D. *Bandung: Alfa Beta*.
- Zunan Setiawan, M. M., Hildawati, S., Sanulita, H., Afrizal, D., Sos, S., Ibrahim, S. M., ... & Martawijaya, A. P. *Metodologi Dan Teknik Penulisan Ilmiah*. 2024