

JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT. RADANA FINANCE DI KOTA PALEMBANG SEBAGAI PERUSAHAAN PENYEDIA PEMBIAYAAN (LEASING)

Ebing Karmiza, M. Novel Suwa

ekarmiza92@gmail.com¹ Suwanovel85@gmail.com², zetabd354@gmail.com³

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Program Pascasarjana
Universitas Tamansiswa Palembang

ABSTRACT

This study aims to describe the Quality of Service PT. Radana Finance in Palembang City As a Leasing Provider and its Supporting and Inhibiting Factors. This research was conducted for three months using descriptive qualitative approach. Data collection is done through interview, observation, and documentation. Data analysis techniques performed with data presentation, data reduction, and conclusion. Data analysis begins by describing the findings during the study, then discussed objectively supported by theoretical studies. In the tangible dimension Radana Finance has done well to make its employees look attractive as a form of professional service, and complete enough facilities. Reliability Dimension. Accuracy and precision are an important aspect that is always emphasized to every employee of Radana Finance without exception from superiors to subordinates, Radana Finance has its own SOP from service time to the rules that must be obeyed during indoors. Responsieiness. Responding to customers well is that greeting and referring or directing in accordance with the needs is important and has become the obligation of every customer in the service process at Radana Finance and place the employees with the appropriate qualifications in order to provide prompt and accurate service if there is an error immediately corrected. Dimension Assurance. Certainty of time can not guarantee quickly because waiting for BE cheking process first and the company must pay attention to the process, the problem of cost no problem all have guaranteed the company from the beginning of processing to completion. Dimensions Emphaty. Every employee in Radana Finance should pay attention to the interests of service users, above personal interests so as to provide quality services. Provision of services to non-discriminatory or non-discriminatory users between rich and poor, race / class and religion, bound to the same rules in accordance with the rules and work system.

Supporting factors. Human resources consisting of employees or employees have good qualities and qualifications in accordance with the needs, facilities and infrastructure owned by Radana Finance is good enough is one of supporting or supporting factors in providing quality services to service users. Then solid teamwork can provide a quality service for service users. Obstacle factor. The magnitude of the DP makes the employees difficult to find customers, the BI



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

checking process inhibit the quality of service in Radana Finance and Small incentive money is very berpengaruh on employee morale, because no one motivates.

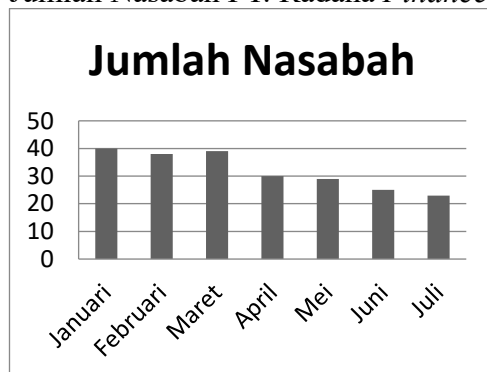
Keywords: Service Quality, Leasing Service

Latar Belakang Masalah

Fenomena yang ada menjadi tantangan tersendiri bagi pihak manajemen perusahaan *leasing* terlebih bagi perusahaan *leasing* yang memprioritaskan konsumen dalam penyajian jasanya. Penelitian ini memilih PT Radana Finance sebagai obyek penelitian karena PT Radana Finance dianggap *representatif* sebagai pihak *leasing* yang cukup besar di kota Palembang.

Berdasarkan pada hasil observasi awal pada tanggal 25 Agustus 2017 yang peneliti laksanakan, pada dasarnya PT. Radana Finance sudah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Namun pada kenyataannya perusahaan *leasing* ini mengalami permasalahan yakni dari waktu ke waktu pelanggan terus mengalami penurunan. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, yakni proses pencairan yang terlalu lama disebabkan menunggu proses BE *Cheking*, peraturan menteri keuangan tentang DP 20% untuk roda empat dan 25 % untuk roda dua, Dp yang terlalu besar menyebabkan menurunnya uang intensif bagi karyawan, bunga yang tinggi sehingga membuat konsumen merasa kesulitan memenuhinya, kemudian dari internal perusahaan juga adanya pelayanan yang memang mengalami penurunan akibat dari rendahnya uang insentif, karyawan terlihat kurang tanggap dalam melayani konsumen. Berikut data yang menunjukkan penurunan jumlah Nasabah di tahun 2017 dari Januari- hingga Juli

Jumlah Nasabah PT. Radana Finance Tahun 2017



Jumlah Nasabah P.T Radana Finance

Sumber: PT. Radana Finance (2017)

Berdasarkan pada Diagram diatas dapat diketahui bahwa ada kecenderungan penurunan nasabah atau konsumen, hal ini menjadi fenomena menarik untuk diteliti. Dari hasil wawancara dan observasi peneliti pada PT. Radana Finance diketahui bahwa dilihat dari bukti fisiknya, PT. Radana Finance memiliki AC, TV, adanya ruang tunggu, lahan parkir yang luas, air minum galon, namun fasilitas yang lengkap tidak menjamin konsumen akan meningkat. Berdasarkan uraian di atas tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan PT. Radana Finance di Kota Palembang Sebagai Perusahaan Penyedia Pembiayaan (*Leasing*).”



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, masalah-masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Peraturan menteri tentang DP 20% (Roda empat) 25 % (Roda Dua)
2. Bunga yang tinggi menyebabkan turunnya jumlah nasabah
3. Proses pencairan yang lama akibat menunggu BI *Checking*
4. Kecilnya uang insentif membuat daya kerja karyawan P.T. Radana *Finance* menurun.
5. Menurunnya daya kerja membuat kualitas layanan P.T Radana *Finance* juga ikut menurun

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan PT. Radana *Finance* di Kota Palembang Sebagai Perusahaan Penyedia Pembiayaan (*leasing*)?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan PT. Radana *Finance* Sebagai Perusahaan Penyedia Pembiayaan (*leasing*)?

Tujuan Penelitian

1. Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Kualitas Pelayanan PT. Radana *Finance* di Kota Palembang Sebagai Perusahaan Pembiayaan (*leasing*).
2. Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan PT. Radana *Finance* Sebagai Perusahaan Pembiayaan (*leasing*).
- 3.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

Secara Teoritis

Menambah pengetahuan dan wawasan tentang teori ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan *Leasing*

Secara Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan kepada perusahaan (PT. Radana *Finance*) agar bisa memperbaiki kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
- b. Bagi peneliti sendiri diharapkan bisa mengaplikasikan ilmu-ilmu pemerintahan yang pernah dipelajari waktu di bangku kuliah.

Kualitas Pelayanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. A.S. Moenir (2006: 204) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu. ”Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml dkk, dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurancce* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :

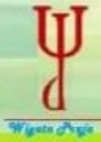
1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *innerbeauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman. Dalam melakukan pelayanan, tempat harus bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dillengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan.



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai

4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan yaitu pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :

1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

2) Memiliki Standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan yang jelas meliputi : prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

1) Merespon setiap pelanggan.

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu, maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon keluhan pelanggan.



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Setiap penyedia layanan wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

1) Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator :

1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

3) Tidak diskriminasi.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

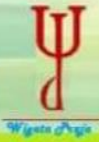
Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon atau ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

Pengertian *Leasing*

Secara umum leasing artinya *equipment fuding*, yaitu pembiayaan peralatan atau barang modal untuk digunakan pada proses produksi suatu perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Mengenai pengertian *leasing* ini, sebenarnya ada beberapa pendapat, diantaranya menurut surat keputusan bersama tiga Menteri, Menteri Keuangan, Menteri Perdagangan, dan Menteri Perindustrian tersebut diatas menyatakan :

“*Leasing* ialah setiap kegiatan pembiayaan perusahaan dalam bentuk penyediaan barang-barang modal untuk digunakan oleh suatu perusahaan untuk jangka waktu tertentu berdasarkan pembayaran-pembayaran secara



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

berkala disertai dengan hak pilih (*optie*) bagi perusahaan tersebut untuk membeli barang modal yang bersangkutan atau memperpanjang jangka waktu *leasing* barang modal yang nilai sisa yang telah disepakati bersama”.

Pengertian tersebut nampaknya hanya menampung satu jenis sewa guna usaha yang lazim disebut *Finance Lease* atau sewa guna usaha pembiayaan. Namun demikian, dengan ditetapkannya keputusan Presiden Republik Indonesia No. 61 tahun 1998 tanggal 20 Desember tentang pembiayaan dan keputusan menteri keuangan Mo. 125/KMK.013/1998 tanggal 20 Desember 1998 telah memperluas kegiatan sewa guna usaha.

Pengertian *leasing* selanjutnya juga dikemukakan dalam surat keputusan Menteri Keuangan No. 1169/KMK.01/1991 yaitu:

“sewa guna usaha (*leasing*) adalah kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan barang modal baik secara sewa guna usaha dengan opsi (*finance lease*) maupun sewa guna usaha tanpa opsi (*operating lease*) untuk digunakan oleh lessee selama jangka waktu tertentu”.

WILLIAM S dan Holden (1992:1080) pengertian *leasing* sebagai berikut :
“An agreement in which the owner property, identified as the lessor, allow another, identified as the lessee, to use the property in exchange for periodic payments”.

"Penanaman di mana pemilik properti, yang diidentifikasi sebagai lessor, mengizinkan yang lain, diidentifikasi sebagai lessee, untuk menggunakan properti tersebut sebagai imbalan atas pembayaran berkala”.

Sedangkan Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) dalam prinsip akuntansi Indonesia (PAI) menurut pengertian *leasing* sebagai berikut :

Leasing adalah setiap kegiatan pembiayaan perusahaan dalam bentuk penyediaan barang-barang modal untuk digunakan oleh suatu perusahaan untuk suatu jangka waktu tertentu, berdasarkan pembayaran-pembayaran secara berkala, disertai dengan hak pilih bagi perusahaan tersebut untuk membeli barang-barang modal yang bersangkutan atau memperpanjang jangka waktu sewa berdasarkan nilai sisa yang disepakati bersama.

Selain dari pengertian-pengertian yang telah dijabarkan diatas, masih banyak lagi pendapat-pendapat dan pengertian-pengertian lain tentang *leasing* dari berbagai sudut pandang yang berbeda, tetapi pada dasarnya adalah sama. Pengertian *leasing* ini haruslah terdiri dari unsure-unsur pengertian sebagai berikut yaitu pembiayaan perusahaan, penyediaan barang-barang modal, jangka waktu tertentu, pembayaran secara berkala, adanya hak pilih (*optie*), adanya nilai sisa yang disepakati bersama, adanya pihak *lessor* dan adanya pihak *lessee*

Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:13) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif (kualitatif) dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Pendekatan penelitian yang digunakan yakni deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran serta memahami dan menjelaskan Analisis Kualitas Pelayanan PT Radana *Finance* Perusahaan Penyedia Pembiayaan (*leasing*)

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilaksanakan. Penelitian ini akan dilaksanakan pada PT. Radana *Finance* di Kota Palembang sebagai Perusahaan Penyedia Pembiayaan (*leasing*).

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ditentukan bertujuan memberikan batasan dalam studi dan pengumpulan data, sehingga penelitian akan fokus dalam memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian. Menurut Moleong (1999: 63) fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan data yang tidak relevan agar tidak dimasukkan ke dalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan walaupun data tersebut menarik. Sejalan dengan Moleong, Sugiyono (2012:287) menyebutkan bahwa batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Tanpa adanya fokus penelitian, maka peneliti akan terjebak pada melimpahnya volume data yang diperolehnya di lapangan. Adapun fokus penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan PT. Radana *Finance* yang akan diukur dengan teori Zeithaml dengan beberapa dimensi dan indikatornya yaitu, *Tangible* (berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Peningkatan Pelayanan PT. Radana *Finance* Sebagai Perusahaan Penyedia Pembiayaan (*leasing*).

Jenis dan Sumber Data

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Data Primer, yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan. Data primer diambil langsung dari PT. Radana *Finance* di Kota Palembang, yang berkaitan dengan penelitian ini yang merupakan sebagai informan, sedangkan sebagai partisipan dalam penelitian ini adalah *client* dari PT. Radana *Finance* di Kota Palembang memiliki kontribusi pendapat terhadap kualitas pelayanan PT. Radana *Finance* di Kota Palembang.

Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi atau publikasi dengan kata lain data sekunder diperoleh dari data-data yang sudah dibuat oleh orang lain. Secara umum dan data skunder digunakan oleh peneliti untuk memberikan sebuah gambaran tambahan atau pelengkap, serta data yang dapat diproses lebih lanjut dalam melengkapi penelitian. Data sekunder dapat dijadikan studi *literature* dan penelitian kepustakaan, baik individu maupun penelitian kelompok.

Teknik Pengumpulan Data



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di PT Radana *Finance*. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pengamatan yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

2) Wawancara

Wawancara ialah Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung berguna untuk mendapatkan data dari tangan pertama (primer), pelengkap teknik pengumpulan lainnya, menguji hasil pengumpulan data lainnya (Usman dan Akbar, 2008:55).

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan di PT. Radana *Finance* yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara yang dilakukan terkait lima dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

3) Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku Standar Kualitas Pelayanan, Peraturan yang berhubungan dengan standar pelayanan publik, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil PT. Radana Finance. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri sehingga peneliti harus “divalidasi”. Validasi terhadap peneliti, meliputi; pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian - baik secara akademik maupun logiknya (Sugiono, 2009:305).

Peneliti kualitatif sebagai *human instrumen* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiono, 2009:306).

Kemudian selain daripada peneliti sendiri sebagai *instrumentnya* dibutuhkan alat-alat bantu lain, seperti buku, pena, *tape recorder*, *hand phone*, *camera* dll.

Informan Penelitian

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis. Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik penentuan informan dengan mula-mula menentukan informan dalam jumlah kecil, kemudian membesar jika informan yang telah dipilih belum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti. Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang (Meleong 2000 : 97). Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah Kepala Cabang, CMO, Sales, beberapa perusahaan pengguna layanan dan dari masyarakat pengguna jasa.

Keabsahan data

Penelitian kualitatif harus mengungkapkan kebenaran yang objektif. Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2007:330). Dalam memenuhi keabsahan data penelitian ini dilakukan triangulasi dengan sumber. Menurut Patton, triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2007:29).



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman mencakup tiga kegiatan yang bersamaan: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, Basrowi (2008: 209). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

2) Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

3) Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

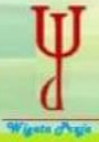
Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan *Leasing*

Dimensi *Tangible* (berwujud). Pada dimensi *tangible* Radana Finance sudah berusaha dengan baik agar karyawannya berpenampilan menarik sebagai wujud daripada pelayanan yang profesional, dan melengkapi fasilitas yang cukup dan membuat suasana ruang tunggu yang nyaman rapi dan indah serta tidak lupa menyediakan karyawan Adm yang cukup sehingga dalam proses pelayanan tidak membutuhkan waktu yang lama.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan). Ketelitian dan kecermatan merupakan aspek penting yang selalu ditekankan kepada setiap karyawan Radana Finance tanpa terkecuali dari atasan hingga kebawahannya, Radana Finance memiliki SOP sendiri dari waktu pelayanan hingga aturan-aturan yang harus dipatuhi selama di dalam ruangan, dari waktu yakni mulai jam kerja dari pukul 08.00 hingga pukul 16.30 sore, ketika menunggu di ruangan tidak boleh membuang sampah dan merokok serta pengguna jasa harus mengantri dengan nomor antri yang sudah diambil waktu masuk ruangan. serta kemampuan karyawan dalam menggunakan alat bantu sudah cukup baik karena dalam seleksi penerimaan penempatan-penempatan karyawan diambil dari spesialisasi dibidangnya khususnya pada posisi Adm dari D3 informatika.

Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan). Merespon pelanggan dengan baik yakni menyapa dan menunjukkan atau mengarahkan sesuai dengan keperluan adalah hal yang penting dan sudah menjadi kewajiban setiap pelanggan dalam proses pelayanan di Radana Finance dan menempatkan karyawan dengan



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

kualifikasi yang sesuai agar bisa memberikan pelayanan yang cepat dan tepat jika ada kesalahan segera diperbaiki.

Dimensi Assurance (Jaminan). Kepastian waktu tidak bisa menjamin dengan cepat karena menunggu proses BE *cheking* terlebih dahulu dan pihak perusahaan harus mena'ati proses tersebut, masalah biaya tidak ada permasalahan semua sudah dijamin perusahaan mulai dari awal pemrosesan hingga selesai.

Dimensi Emphaty (Empati). Setiap karyawan yang ada di Radana *Finance* harus mementingkan kepentingan pengguna jasa, di atas kepentingan pribadi sehingga bisa memberikan pelayanan yang berkualitas. Pemberian pelayanan kepada pengguna jasa tidak diskriminatif atau tidak membedakan antara orang kaya dan miskin, suku ras/ golongan serta agama, terikat pada satu aturan yang sama sesuai pada aturan serta sistem kerja.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor Pendukung. Sumber daya manusia yang terdiri dari para pegawai atau karyawan memiliki kualitas dan kualifikasi yang baik sesuai dengan kebutuhan perusahaan sehingga bisa memberikan pelayanan yang berkualitas, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Radana *Finance* sudah cukup baik merupakan salah satu penunjang atau faktor pendukung dalam meberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa. Kemudian dengan kerja tim yang solid dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna jasa.

Faktor Penghambat. Besarnya DP membuat para karyawan kesulitan mencari nasabah, bahkan banyak nasabah yang sudah berminat kemudian mengurungkan niatnya, hal ini membuat karyawan khususnya bagian marketing tidak banyak mendapatkan uang insentif berakibat pada penurunan kinerja dan kualitas pelayanan. Proses BI *checking* ikut menghambat kualitas pelayanan di Radana *Finance* menyebabkan berkurangnya nasabah sehingga pegawai kurang bersemangat bekerja, yang berdampak pada bonus kerja khususnya bagian marketing. Kecilnya uang insentif sangat berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan, karena tidak ada yang memotivasi dan yang dikejar.

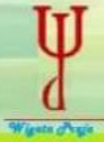
Saran

Berdasarkan faktor pengmabat di atas maka saran peneliti sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pemerintah untuk menurunkan kebijakan DP yang terlalu besar
2. Perusahaan Radana Finance harus mencari solusi untuk menaikkan uang insentif diluar bonus mendapatkan nasabah.
3. Diharapkan karyawan bisa bekerja lebih professional tanpa memikirkan uang insentif.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar P.S dan Usman. 2008. *Pengantar Statistika*, Jakarta : Bumi Aksara



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

- Barata, Atep Adya . 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Keputusan Menteri Keuangan Mo. 125/KMK.013/1998. *Tentang Usaha*
- Keputusan Menteri Keuangan No. 1169/KMK.01/1991. *Tentang Leasing*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 tahun 2003
tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004
Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan presiden No. 61 tahun 1998. *Tentang Industry Finance*
- Lembaga Administrasi Negara, 2004, System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); *Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi Negara*
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- _____. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexy. J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarva.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004. *Tentang Komponen Standar Pelayanan*
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

William S, Jan R, et all, 1992, Intermediate Accounting, 4th edition, The Dryden Pers, Orlando

Jurnal

Elis Ayudianti Sekar Rini, 2014, *(Pengaruh Kualitas Pelayanan service Quality Terhadap Kepuasan dan kepercayaan Konsumen Dalam Memanfaatkan Jasa Lessing Pada PT. Bussan AutoFinance Cabang Pasuruan)* diakses 20 Februari 2018 Pukul 20.00 Wib

Heny Sri, 2008, *(Pengaruh Kualitas Jasa Leasing terhadap Loyalitas Nasabah PT. Adira Dinamika Multi Finance Malang)* diakses 20 Februari 2018 Pukul 20.30 Wib

Pandu Andre Harlan, 2012, *(Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Bess Finance)* diakses 20 Februari Pukul 20.45 Wib

Rachmi Nazilah, 2015, *(Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pembiayaan Pt Astra Sedaya Finance (Acc) Cabang Surabaya 1)* diakses 20 Februari Pukul 21.10 Wib