

**Studi Pola Persebaran Bank Mandiri, BCA, dan BRI di Surabaya Selatan**

Siti Sulami

Mahasiswa S1 Pendidikan Geografi, sitisulami2@gmail.com

Dra. Ita Mardiani Zain, M.Kes

Dosen Pembimbing Mahasiswa

**Abstrak**

Surabaya Selatan adalah wilayah dengan kepadatan penduduk nomor dua setelah Surabaya Pusat yaitu sebesar 11.281 jiwa/km<sup>2</sup>. Selain wilayah dengan jumlah penduduk yang padat di Surabaya Selatan juga terdapat wilayah industri dan perkantoran seperti industri di Karang Pilang dan juga SIER yang berdekatan langsung dengan wilayah Surabaya Selatan. Pusat perkantoran dan central business district (CBD) di Jalan Basuki Rahmat, Darmo, Mayjen Sungkono, HR. Muhammad dan Ahmad Yani. Jumlah penduduk yang padat dan juga wilayah kegiatan ekonomi yang berada di Surabaya Selatan tersebut merupakan peluang usaha bagi jasa perbankan. Tumbuhnya jasa-jasa perbankan di Surabaya Selatan diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan ekonomi di Surabaya Selatan. Keberadaan kantor perbankan di wilayah Surabaya Selatan juga harus memperhatikan lokasi dan pasar sehingga baik pihak bank maupun wilayah Surabaya Selatan sama-sama diuntungkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola persebaran dan arah persebaran Bank Mandiri, BCA, dan BRI di Surabaya Selatan sehingga dapat diketahui wilayah mana saja yang belum terlayani jasa perbankan dan persepsi masyarakat terhadap jasa perbankan pada wilayah pusat persebaran bank.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian survey, dengan penentuan lokasi secara purposive/sengaja yaitu di Surabaya Selatan. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengkaji pola persebaran Bank Mandiri, BCA, dan BRI di Surabaya Selatan yaitu dengan menggunakan Sistem Informasi Geografi yang dianalisis dengan teknik tetangga terdekat atau Nearest Neighbour Analyst (NNA). Untuk pusat persebaran dan daerah jangkauan perbankan dilakukan dengan menggunakan analisis Centographic Statistic. Sedangkan untuk variabel kualitas layanan dilakukan dengan menggunakan penyebaran angket dan dianalisis dengan metode deskriptif kuantitatif dengan persentase.

Menurut hasil penelitian yang diperoleh lapangan diketahui bahwa pola persebaran Bank Mandiri, BCA, dan BRI adalah Acak (Random). Titik pusat ke-3 bank terdapat pada Kecamatan Dukuh Pakis yang merupakan daerah dengan kegiatan ekonomi tinggi dan pendapatan perkapita tertinggi di Surabaya Selatan yaitu sebesar 85,9 juta pada tahun 2010. Hasil overlay ke-3 bank diketahui bahwa Bank Mandiri cenderung mengarah ke selatan, Bank BCA ke arah utara dan Bank BRI memiliki daerah persebaran yang stabil dan menjangkau semua kecamatan di Surabaya Selatan. Kantor cabang perbankan sudah dijumpai pada tiap kecamatan di Surabaya Selatan kecuali untuk kecamatan Jambangan dan Karang Pilang yang belum terlayani Bank Mandiri dan BCA sedangkan untuk BRI sudah menjangkau semua kecamatan di Surabaya Selatan. Persepsi masyarakat tentang jasa perbankan dinilai Sedang yaitu dengan hasil rata-rata skor 80 dari 27 pertanyaan kualitas layanan dimana 26 soal dijawab puas dan 1 soal dijawab kurang puas dari nomor pertanyaan 26 yaitu kredit yang ditawarkan bank memberikan jaminan yang baik.

**Kata Kunci : Pola Persebaran, Persepsi terhadap layanan Banu**

**Abstract**

South of Surabaya is an area with a population density of number two after the Centre of Surabaya 11.281 soul/km<sup>2</sup>. In addition to an area with a dense population in Surabaya's industrial area there are also South and businesses such as the Karang Pilang industries and also SIER nearby directly with area South of Surabaya. Office Center and the central business district (CBD) at Jalan Basuki Rahmat, Darmo, Mayjen Sungkono, H.R Muhammad and Ahmad Yani. A dense population and also the economic activities which are in the South of Surabaya is business opportunities for banking services. The growth of banking services is expected to increase economic prosperity in the south of Surabaya, the existence of the office bank in the region South of Surabaya also should pay attention to the location and market so neither the bank nor the South of Surabaya equally benefited. The purpose of this research is to know the distribution pattern and direction of the spread of the . Bank Mandiri, BCA, and BRI in Surabaya and South so that the area can be found anywhere that hasn't served the banking services and the public perception of banking services at the Centre of the spread of the bank.

The research method used was survey research, with the determination of the location of a purposive/accidentally in Surabaya. Technical analysis of data were used to studies the pattern of spread of the Bank Mandiri, BCA, and BRI in South of Surabaya that is by using a geographic information System is analyzed with techniques nearest neighbour analyst (NNA). To center the spread and the area coverage analysis is carried out using banking Centographic statistics. Meanwhile, to variable quality of the service was done using the spread of poll and analyzed with the methods descriptive quantitative with prosentase.

According to the research results obtained in field note that patterns of spread of the Bank Mandiri, BCA, and BRI is random . The central point of the 3rd bank in Dukuh Pakis which is the region with the activities of economists of the highest income per capita and high in the South of Surabaya 85,9 million in 2010. Results overlay the 3rd bank note that Bank Mandiri tend to point to the South, towards the North Bank BCA and Bank BRI has an stable distribution area and reach out to all districts in the South of Surabaya. Branch offices banks has be found in every sub-district in south of Surabaya except for sub-district Jambangan and Karang Pilang not yet served bank mandiri and bca while for bri has reach all sub-district in south of Surabaya. The public perception of banking services was rated moderate with an average score of 80 out of 27 questions quality of services which the 26 problem answered 1 question answered and satisfied less satisfied than number 26 questions as to offer banks a good warranty.

**Keyword : Distribution Pattern, perception of Bank services**

## PENDAHULUAN

Peranan perbankan dalam perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu baik saat ini dan dimasa mendatang kita tidak akan lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorongan, maupun lembaga, baik sosial maupun perusahaan.

Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi dalam hal penciptaan uang, mengedarkan uang, menyediakan uang untuk menunjang kegiatan usaha tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa-jasa keuangan lainnya. Fungsi bank tersebut yang membuat roda perekonomian suatu negara berjalan.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan meyalurkannya pada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan rakyat banyak, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 Nopember 1998. Pembentukan modal merupakan salah satu faktor penting dalam pembangunan ekonomi, dimana pembentukan modal sangat ditentukan oleh tinggi rendahnya tabungan. Dimana masyarakat tidak menghamburkan seluruh uang atau pendapatannya melainkan menisakan sebagian untuk ditabung. Uang tabungan yang disimpan di dalam bank akan menjadi modal penting dalam pembangunan ekonomi negara maupun daerah.

“Pembentukan modal juga mempengaruhi kesejahteraan ekonomi suatu bangsa. Modal membantu memenuhi segala sesuatu yang diperlukan oleh penduduk yang makin meningkat. Kalau pembentukan modal menyebabkan penggunaan sumber lama secara tepat dan pendirian berbagai jenis industri, maka tingkat pendapatan bertambah dan berbagai macam kebutuhan rakyat terpenuhi. Mereka menikmati berbagai macam komoditi, standar hidup meningkat, juga kesejahteraan ekonomi. ( Jhingan 1983 : 339 ).”

Bank sebagai perantara pembentukan modal akan mempengaruhi roda perekonomian suatu bangsa berjalan, sehingga sumber lama atau sumber daya alam yang belum terolah dengan baik dapat digunakan dengan tepat dan menjadikan pendirian berbagai jenis industri sehingga rakyat dapat menikmati berbagai komoditi dan juga meningkatkan kesejahteraan ekonomi.

Kota Surabaya sebagai ibukota propinsi Jawa Timur yang merupakan kota terbesar kedua setelah Jakarta. Surabaya menjadi pusat kegiatan perekonomian di daerah Jawa Timur dan sekitarnya. Pusat kegiatan perekonomian tersebut bisa dilihat dengan adanya perusahaan besar terkemuka yang berkantor di Surabaya seperti PT Sampoerna Tbk, Maspion, Wing's Group, Unilever, Pakuwon Group, Jawa Pos Group dan PT PAL. Pusat perkantoran dan *Central Busines District* (CBD) berada di sekitar Jalan Tunjungan, Basuki Rahmat, Darmo, Mayjen Sungkono, HR. Muhammad dan Ahmad Yani. Kawasan industri di Surabaya di antaranya Surabaya Industrial Estate Rungkut (SIER), Karangpilang dan Margomulyo.

Banyaknya perusahaan tersebut menyebabkan layanan jasa seperti perbankan sangat diperlukan. Seperti jasa simpanan Giro, kredit investasi seperti kredit dalam membangun pabrik atau membeli peralatan pabrik, kredit modal kerja yang sering digunakan untuk membeli bahan baku, membayar gaji karyawan, dan jasa-jasa perbankan lainnya. Sektor jasa pada tahun 2010 telah menyumbang

perekonomian Surabaya sebesar 6,54 % dimana Bank turut menyumbang sebesar 2,92% didalamnya. Hal tersebut cukup menunjukkan peran perbankan sebagai pertumbuhan ekonomi suatu wilayah.

Sebagai bagian dari wilayah Surabaya, Surabaya Selatan merupakan wilayah dengan pusat perkantoran dan highrise building (CBD) seperti di Jalan Basuki Rahmat, Darmo, Mayjen Sungkono, HR. Muhammad dan Ahmad Yani. Kawasan industri Karang Pilang, dan Surabaya Industrial Estate Rungkut (SIER) yang berada dekat dengan wilayah Surabaya Selatan. Sehingga baik jumlah penduduk dan juga wilayah kegiatan ekonomi yang berada di Surabaya Selatan tersebut merupakan peluang usaha bagi jasa perbankan dimana nantinya akan turut menyumbang pembangunan ekonomi wilayah Surabaya Selatan seperti yang tertera pada undang-undang perbankan nomer 7 tahun 1992 bahwa perbankan yang berasaskan demokrasi ekonomi dengan fungsi utama sebagai penghimpun dan penyalur dana dari masyarakat, memiliki peranan strategis untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional daalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Sebagai salah satu penggerak sektor ekonomi, perbankan berfungsi sebagai penyalur aliran dana ke sektor-sektor strategis. Dimana, pembangunan perekonomian cenderung mengarah ke sektor tersebut. Sebagai perusahaan jasa kualitas layanan pada bank memegang peranan penting dalam mewujudkan kepuasan nasabahnya.

Pengambilan Bank Mandiri disebabkan karena selain merupakan Bank dengan aset market terbesar nasabah Bank Mandiri terdiri dari berbagai segmen. Bank Mandiri juga berhasil mencetak kemajuan yang signifikan dalam melayani usaha kecil dan menengah (UKM) dan nasabah ritel. Pada akhir 1999, porsi kredit kepada nasabah *corporate* masih sebesar 87% dari total kredit, sementara pada 31 Desember 2009 sampai saat ini, porsi kredit kepada nasabah UKM dan mikro telah mencapai 42,22% dan porsi kredit kepada nasabah *consumer* sebesar 13,92%, sedangkan porsi kredit kepada nasabah *corporate* mencakup 43,86% dari total kredit. Pencapaian Mandiri tersebut telah menunjukkan bukti bahwa Mandiri turut menyumbang berkembangnya UKM untuk memajukan taraf hidup masyarakat.

Pemilihan Bank BCA disebabkan karena di Surabaya Selatan sebagai kota perdagangan dengan kawasan industri di Karang Pilang dan juga SIER yang berdekatan dengan wilayah Surabaya Selatan banyak dari pengusaha yang menggunakan jasa Bank BCA sebagai perantara transaksi keuangan baik pembelian maupun pembayaran gaji karyawan. Pengusaha yang di dominasi oleh keturunan Cina yang lebih suka menggunakan jasa Bank BCA.

Bank BRI adalah bank milik pemerintah pertama dan terbesar yang nasabahnya juga dikenal dari berbagai segmen masyarakat. Bank BRI juga terus memperluas kantor pelayanannya hingga keplosok-plosok daerah di Indonesia. Jumlah nasabah bank BRI juga menduduki posisi tertinggi dibanding bank-bank lainnya yaitu sebesar 33.000.000 nasabah.

Tumbuhnya jasa-jasa perbankan di Surabaya Selatan diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan ekonomi di Surabaya Selatan. Keberadaan kantor perbankan di wilayah Surabaya Selatan juga harus memperhatikan lokasi dan pasar sehingga baik pihak bank maupun wilayah Surabaya Selatan sama-sama diuntungkan. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana persebaran bank di wilayah Surabaya Selatan dengan mengambil contoh bank

dengan tiga besar aset marketnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui wilayah-wilayah mana yang belum terlayani jasa ketiga bank tersebut dengan mengetahui pola persebaran peneliti dapat mengetahui karakteristik wilayah pada pusat persebaran Bank Mandiri, BCA, dan BRI. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Study Persebaran Bank Mandiri, BCA, dan BRI di Surabaya Selatan”.

Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pola persebaran Bank Mandiri, BCA, dan BRI di wilayah Surabaya Selatan. 2) Untuk mengetahui kecenderungan persebaran Bank Mandiri, BCA, dan BRI di Surabaya Selatan. 3) Untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan Bank BRI, Mandiri, dan juga BCA untuk memenuhi kepuasan nasabah.

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian Survey. Penelitian Survey yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan sejumlah besar data berupa variabel, unit atau individu dalam waktu yang bersamaan (Tika, 2005 : 6) Teknik penentuan lokasi penelitian adalah *Purposive* yaitu suatu tehnik penentuan lokasi penelitian secara sengaja atas dasar pertimbangan-pertimbangan tertentu. Lokasi yang dipilih adalah Surabaya Selatan Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli sampai Oktober 2013.

Populasi diartikan sebagai keseluruhan subjek penelitian (Suharsimi, 2006:130). Populasi adalah bank dengan 3 besar aset marketnya seperti yang dilansir oleh Bank Indonesia tahun 2010 yaitu bank Mandiri, BCA, dan BRI di Surabaya dan nasabah ke-3 bank pada wilayah pusat persebaran.

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Suharsimi, 2006:131). Sampel dalam penelitian ini merupakan yaitu kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas Bank Mandiri, BCA dan BRI di wilayah Surabaya Selatan yang berjumlah 47. Dan sampel nasabah dalam penelitian ini dengan tehnik *accidental sampling* karena jumlah nasabah pada wilayah pusat persebaran bank yang tidak diketahui dengan pasti dimana data nasabah merupakan rahasia bank. Sehingga peneliti mengambil 105 responden dimana 35 responden nasabah bank Mandiri, 35 nasabah bank BCA dan 35 nasabah bank BRI.

Teknik analisis data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pola persebaran Bank BRI, Mandiri, dan BCA di wilayah Surabaya Selatan menggunakan peta rupa bumi kemudian dianalisis dengan menggunakan Sistem Informasi Geografi dan selanjutnya di analisis dengan teknik tetangga terdekat atau *Nearest Neighbour Analyst* (NNA). Langkah-langkah dalam analisis ini adalah:
  - a. Menentukan batas wilayah yang akan diteliti
  - b. Menempatkan hasil plotting Kantor Bank BRI, Mandiri dan BCA di Surabaya Selatan dalam bentuk titik pada peta rupa bumi.
  - c. Mengukur dan mencatat jarak pasang-pasangan titik terdekat.
  - d. Menghitung besar parameter terdekat dengan formula :

$$T = \frac{Ju}{Jh}$$

Keterangan:

T = indeks penyebaran tetangga terdekat

Ju = jarak rata-rata, diukur satu titik dengan tetangga terdekat

Jh = jarak rata-rata , andai semua titik memiliki pola random

$$Jh = I / (2\sqrt{p})$$

P = Kepadatan titik per km<sup>2</sup>, yaitu jumlah titik (N) dibagi dengan luas wilayah (A) aatau P= N/A.

Model Persebaran di golongkan menjadi 3 yaitu:

- Mengelompok : T = 0-<1, artinya lokasi Bank BRI, Mandiri dan BCA di Surabaya Selatan berdekatan atau mengelompok.
- Random : T = 1-< 2,15 artinya lokasi Bank BRI, Mandiri dan BCA di Surabaya Selatan tersebar secara tidak merata.
- Seragam : T => 2,15 artinya lokasi Bank BRI. , Mandiri dan BCA di Surabaya tersebar secara merata.

2. Pusat Persebaran Bank BRI di Surabaya Selatan

Untuk mengetahui pusat persebaran Bank BRI, Mandiri dan BCA yang ada di wilayah Surabaya Selatan menggunakan *Analisis centrographic Statistic*. Dengan metode tersebut persebaran keseluruhan Bank BRI, Mandiri dan BCA yang terdapat di wilayah Surabaya Selatan dapat diketahui pusatnya, pusat tersebut meliputi letak antara persebaran Bank BRI, Mandiri dan BCA yang satu dengan Bank BRI, Mandiri dan BCA yang lainnya di Surabaya Selatan.

Langkah-langkah yang digunakan meliputi:

- a. Setiap Bank BRI, Mandiri dan BCA di Wilayah Surabaya Selatan dibuatkan sistem koordinat sumbu x dan y. Dimana pusat 0 sumbu *Centrographic Statistic* berada pada kiri bawah peta ditarik garis dari daerah terluar daerah penelitian di sebelah kiri untuk sumbu y dan bawah untuk sumbu x. Jarak antara nilai sumbu 1 cm.
- b. Membuat titik kontrol letak Bank BRI, Mandiri dan BCA untuk setiap wilayah Surabaya Selatan, dengan cara menentukan koordinat sumbu x dan y dengan menggunakan persamaan :

PERSAMAAN I. (Walford dalam posiding seminar peranan geografis dalam milenium III 1999 : 96)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{y} = \frac{\sum y}{n}$$

Keterangan :

- $\bar{x}$  = x rata-rata
- $\sum x$  = Jumlah sumbu x
- $\bar{y}$  = y rata-rata
- $\sum y$  = jumlah sumbu y
- n = Jumlah Bank

- c. Membuat titik pusat (*mean centre*) lokasi Bank BRI, Mandiri dan BCA di wilayah Surabaya Selatan. Dengan menentukan sumbu x dan y untuk setiap wilayah Surabaya Selatan dengan rumus:

PERSAMAAN II. (Earikson & Harlin dalam posiding seminar peranan geografis dalam milenium III 1999: 866)

$$w\bar{x} = \sum_{i=1}^n \frac{wi \cdot xi}{wi} \qquad w\bar{y} = \sum_{i=1}^n \frac{wi \cdot yi}{wi}$$

Keterangan :

- w $\bar{x}$  = Titik pusat sumbu x
- xi = Sumbu x ke 1=1 ..... n
- w $\bar{y}$  = Titik pusat sumbu y
- yi = Sumbu y ke 1=1.....n
- wi = Jumlah Bank ke 1=1 .....n

- d. Menentukan *Standar Distance* untuk letak setiap Bank BRI, Mandiri dan BCA di wilayah Surabaya Selatan menggunakan rumus:

PERSAMAAN III. (Earikson & Harlin dalam posiding seminar peranan geogarafis dalam milenium III 1999 : 867)

$$SD = \sqrt{\frac{\sum_{y=1}^n w_1 \cdot (x_1 - x_2)^2}{\sum_{y=1}^n w_1} + \frac{\sum_{y=1}^n w_1 \cdot (y_1 - y_2)^2}{\sum_{y=1}^n w_1}}$$

Keterangan :SD=standart distance<sub>y1</sub>

$\sum_{y=1}^n w_1$  = Jumlah bengkel motor resmi  $i = 1 \dots n$

$\bar{x}$  = Nilai rata-rata sumbu x

$x_i$  = sumbu x di  $i = 1 \dots n$

$\bar{y}$  = Nilai rata-rata sumbu y

$y_i$  = Sumbu y di  $i = 1 \dots n$

- e. Membuat lingkaran dari setiap lokasi Bank BRI, Mandiri dan BCA meliputi *mean center* sebagai titik pusat *standar distance* sebagai jari-jarinya di wilayah Surabaya Selatan.
3. Persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan Bank BRI, Mandiri dan BCA metode deskriptif kuantitatif dengan prosentase dimana sampel ditentukan dengan cara *Accidental sampling*.

Persepsi masyarakat dinilai dengan delapan dimensi variabel kualitas layanan yang terdiri dari 27 butir pertanyaan kualitas layanan maka diketahui skala pengukuran untuk persepsi masyarakat adalah sebagai berikut :

- 27 x 4 (Sangat Puas) = 108 Skor Maksimal
- 27 x 1 (Tidak Puas) = 27 Skor Minimal

Berdasarkan skor diatas maka interval persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Bank adalah:

- a. Persepsi Kurang: Apabila rata-rata skor 27 – 53
- b. Persepsi Sedang : Apabila rata-rata skor 54 – 80
- c. Persepsi Baik : Apabila rata-rata skor 81 – 108

### HASIL PENELITIAN

Secara Astronomis wilayah Kota Surabaya Selatan terletak antara 112° 48'00" Bujur Timur sampai 112°35'00" Bujur Timur dan 7° 26'30" Lintang Selatan sampai 7° 35' 00" Lintang Selatan. Wilayah Kota Surabaya Selatan merupakan dataran rendah dengan ketinggian 3-13 meter diatas permukaan laut. Luas wilayah seluruhnya kurang lebih 64,06 Km<sup>2</sup> yang terdiri dari 8 wilayah kecamatan, 47 kelurahan, 293 rukun warga dan 1.129 rukun tetangga. Batas wilayah Surabaya Selatan meliputi:

- a) Sebelah Utara : Surabaya Pusat
- b) Sebelah Timur : Surabaya Timur
- c) Sebelah Barat : Surabaya Barat
- d) Sebelah Seltan : Kabupaten Sidoarjo

Menurut Sensus Penduduk Tahun 2010, Kota Surabaya memiliki jumlah penduduk sebanyak 2.765.908 jiwa. Dengan wilayah seluas 333,063 km<sup>2</sup>, maka kepadatan penduduk Kota Surabaya adalah sebesar 8.304 jiwa per km<sup>2</sup>.

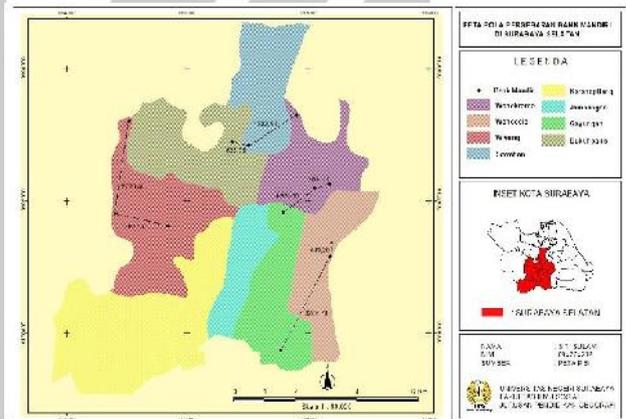
Surabaya Selatan mempunyai jumlah penduduk 676.876 jiwa dengan luas wilayah 64,06 km<sup>2</sup>. Dari jumlahpenduduknya telah terlihat bahwa Surabaya Selatan mempunyai kepadatan penduduk yang sangat padat yaitu 10,57 jiwa/km<sup>2</sup>. Surabaya Selatan juga merupakan wilayah dengan kepadatan penduduk ke-2 setelah Surabaya Pusat.

### Pola Persebaran

Pola persebaran kantor cabang Bank Mandiri di Surabaya Selatan terdiri dari 12 bank. Hasil perhitungan tetangga terdekat Bank Mandiri diketahui sebesar 1,461890326.

Pola persebaran Bank Mandiri dari hasil perhitungan maka termasuk dalam kategori *Random*. Pola Persebaran Acak (*Random*) pada Bank Mandiri di Surabaya Selatan disebabkan karena keadaan topografi yang seragam dan ekonomi yang homogen di wilayah Surabaya Selatan.

Bank Mandiri juga mendirikan setiap kantor cabangnya di setiap kecamatan pada wilayah Surabaya Selatan kecuali pada Kecamatan Karang Pilang dan Jambangan. Tidak adanya bank Mandiri di Kecamatan Karang Pilang dan Kecamatan Jambangan mungkin disebabkan karena kantor cabang bank Mandiri yang sudah ada pada Jalan Wiyung, dimana Jalan Wiyung dan Karang Pilang berdekatan. Sedangkan di Jambangan sudah dekat dengan kantor cabang Mandiri yang ada di Kecamatan Gayungan. Juga karena Wilayah Jambangan yang sempit, jumlah penduduk yang sedikit, pendapatan perkapita yang lebih rendah di banding kecamatan lainnya di Surabaya Selatan. Berikut adalah gambar pola persebaran Bank Mandiri:



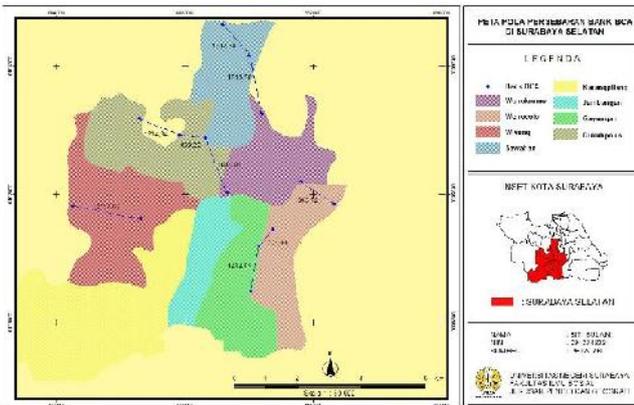
Gambar 1 : Pola Persebaran Bank Mandiri

Pola persebaran Kantor cabang Bank BCA di Surabaya Selatan terdiri dari 14 bank. Hasil perhitungan tetangga terdekat Bank Mandiri diketahui sebesar 1,099264851.

Pola persebaran Bank BCA dari perhitungan di atas diketahui bahwa termasuk dalam kategori *Random*. Pola persebaran Acak (*Random*) pada Bank BCA disebabkan karena kondisi topografi Surabaya Selatan yang Seragam dan kondisi ekonomi yang homogen, aksesibilitas atau kondisi jalan yang baik menyebabkan pembangunan Bank BCA tersebar secara acak dan tidak mengelompok.

Kantor cabang Bank BCA terdapat pada setiap Kecamatan di Surabaya Selatan kecuali pada Kecamatan Karang Pilang dan Jambangan. Tidak adanya kantor cabang Bank BCA di Karang Pilang mungkin disebabkan karena pada Jalan Wiyung sudah ada dua kantor cabang pembantu bank BCA, dimana Jalan Wiyung berdekatan dengan Jalan Matrip atau jalan utama Kecamatan Karang Pilang dan Kecamatan Jambangan sudah dekat dengan kantor cabang Mandiri di Kecamatan Gayungan. Tidak adanya kantor cabang tersebut juga bisa disebabkan karena Jambangan memiliki wilayah yang sempit dan jumlah penduduk yang sedikit dari pada Kecamatan lain di Surabaya Selatan. Pendapatan perkapita di Jambangan juga terkecil dibanding kecamatan lain di Surabaya Selatan yaitu sebesar 27,69

juta. Berikut adalah gambar tetangga terdekat Bank BCA:

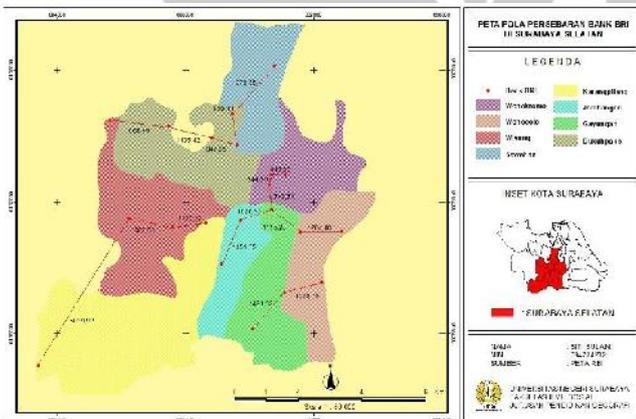


Gambar 2: Pola Persebaran Bank BCA

Bank BRI memiliki jumlah sebanyak 21 kantor cabang, sehingga untuk menghitung tetangga terdekat Bank BRI dapat dilakukan dengan menggunakan rumus NNA (*Nearest Neighbour Analysis*.) Adapun hasil dari perhitungan tersebut adalah sebagai berikut:

Pola persebaran bank BRI adalah Acak (*Random*). yang dapat dilihat dari nilai  $n = 21$ , dan  $R = 1.447766$  dan  $Z = 0,856601$  maka apabila dijumlahkan akan memperoleh hasil  $T = 119,94$  distribusi adalah random/acak.

Pola persebaran tersebut disebabkan karena pembangunan Bank BRI yang telah merata di setiap kecamatan. Berikut adalah gambar pola persebaran Bank BRI:



Gambar 2 : Pola Persebaran Bank BRI

Berdasarkan hasil di atas di Surabaya Selatan pola persebaran Bank Mandiri, BCA dan BRI di wilayah Surabaya Selatan adalah *random*. Pertumbuhan ekonomi yang cocok untuk pembangunan jasa perbankan yang tersebar secara *random* dimiliki oleh wilayah Surabaya Selatan yaitu: a) topografi seragam, b) kehidupan ekonominya homogen, c) penduduk memiliki daya beli yang sama dan tersebar secara merata di seluruh wilayah, d) konsumen bertindak rasional sesuai dengan prinsip minimalisasi jarak/biaya.

Pola persebaran yang tersebar secara acak tersebut bisa disebabkan karena telah meratanya pusat aktifitas masyarakat dan juga meratanya jaringan jalan. Bank Mandiri, Bank BCA dan Bank BRI cenderung mendirikan satu kantor cabang pada tiap kecamatan, meskipun ada beberapa kecamatan yang memiliki 2 kantor cabang atau

bahkan ada satu kecamatan yaitu Karang Pilang dan Jambangan dimana tidak terdapat kantor cabang Bank Mandiri dan juga BCA.

Tidak adanya kantor cabang Bank Mandiri dan juga BCA di Jambangan bisa saja disebabkan karena kecamatan Jambangan merupakan Kecamatan dengan luas wilayah yang sempit dari pada Kecamatan lain di Surabaya Selatan serta pendapatan perkapita Kecamatan Jambangan yang lebih sedikit dibanding Kecamatan lain di Surabaya Selatan yaitu sebesar 27,69 juta pada tahun 2010.

Tidak adanya kantor cabang Bank Mandiri dan BCA di Karang Pilang bisa saja disebabkan karena pada Jalan Wiyung yang berdekatan dengan Jalan Mastrip yang merupakan jalan utama Karang Pilang sudah terdapat kantor cabang Bank Mandiri dan juga BCA. Tidak adanya kantor cabang bank Mandiri dan BCA di Karang Pilang sangat disayangkan mengingat wilayah Karang Pilang merupakan salah satu kawasan industri dan memiliki pendapatan perkapita nomor dua setelah Dukuh Pakis yaitu sebesar 85,9 juta pada tahun 2010. Sehingga Karang Pilang seharusnya menjadi lokasi yang baik bagi jasa perbankan karena merupakan daerah industri dengan pendapatan perkapita wilayah yang tinggi.

**Pusat Persebaran Bank**

Untuk Mengetahui lokasi pusat persebaran Bank Mandiri, BCA, dan BRI dapat dilakukan dengan *Analisis Centrografic Statistic* dan dengan menghitung rumus persamaan I, II, dan III berikut adalah tabel persamaan tersebut:

Tabel 1: Centographic Statistic (Persamaan 1)

Kecamatan	Koordinat		Bank		
	X	Y	Man- diri	BCA	BRI
Dukuh Pakis	6,8	10,6	1	2	3
Gayungan	9,9	5,1	2	2	3
Jambangan	16,1	12,2	-	-	1
Karang Pilang	0,2	0,1	-	-	1
Sawahan	8,9	12	1	3	2
Wiyung	5,1	9,3	3	2	4
Wonocolo	10,4	9,2	3	3	3
Wonokromo	12	6,5	2	2	3
$\Sigma$	69,4	65	12	14	21

Sumber: Hasil Analisis Data Primer 2013

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n} = \frac{69,4}{8} = 8,67$$

$$\bar{y} = \frac{\sum y}{n} = \frac{65}{8} = 8,12$$

Tabel 2: Mean Center (Persamaan II)

Kecamatan	XM	YM	XBca	YBca	XBri	YBri
Dukuhpakis	6,8	10,6	13,6	21,2	20,4	31,8
Gayungan	19,8	10,2	19,8	10,2	29,7	15,3
Jambangan	-	-	-	-	32,3	24,4
Karangpilang	-	-	-	-	0,2	0,1
Sawahan	8,9	12	26,7	36	17,8	24
Wiyung	15,3	27,9	10,2	18,6	20,4	37,2
Wonocolo	31,2	27,6	31,2	27,6	31,2	27,6
Wonokromo	24	13	24	13	36	19,5
$\Sigma$	106	101,3	125,5	126,6	187,9	179,9

Sumber: Hasil Analisis Data Primer 2013

Mendapatkan titik pusat masing-masing bank maka, dari perhitungan diatas kemudian dimasukkan kedalam Persamaan II, sehingga didapatkan :

- Titik Pusat Bank Mandiri (8,83 : 8,84)
- Titik Pusat Bank BCA (8,96 : 9,04)
- Titik Pusat Bank BRI (8,95 : 8,56)

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa pusat Bank Mandiri di Wilayah Surabaya Selatan terletak pada koordinat  $x = 8,83$  dan  $y = 8,44$  yang berada di Kecamatan Dukuh Pakis yang memiliki radius 3,7 Km, yang meliputi semua Kecamatan di Surabaya Selatan.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa pusat Bank BCA di Wilayah Surabaya Selatan terletak pada koordinat  $x = 8,96$  dan  $y = 9,04$  yang berada di Kecamatan Dukuh Pakis yang memiliki radius 3,3 Km, yang meliputi semua Kecamatan di Surabaya Selatan.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa pusat Bank BRI di Wilayah Surabaya Selatan terletak pada koordinat  $x = 8,83$  dan  $y = 8,44$  yang berada di Kecamatan Dukuh Pakis yang memiliki radius 5,6 Km, yang meliputi semua Kecamatan di Surabaya Selatan.

Hasil perhitungan di atas diketahui bahwa pusat persebaran dari ketiga Bank tersebut berada pada Kecamatan Dukuh Pakis. Luas wilayah seluruh kecamatan Dukuh Pakis 10,2 km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi 4 (empat) kelurahan, diantaranya : 1) Gunung Sari, 2) Dukuh Pakis, 3) Pradah Kalikendal, 4) Dukuh Kupang. Kepadatan penduduk di Kecamatan Dukuh Pakis sebesar 5778,2 jiwa/Km<sup>2</sup>.

Kemajuan pertumbuhan ekonomi Dukuh Pakis bisa dilihat pada sensus 2010. Perekonomian Dukuh Pakis pada tahun 2010 memberikan kontribusi sebesar 5,96 % dalam pembentukan PDRB kota Surabaya. Untuk sektor jasa-jasa dimana salah satu di dalamnya adalah jasa perbankan, pada tahun 2009 menghasilkan PDRB di Kecamatan Dukuh Pakis sebesar Rp.525,34 milyar meningkat menjadi sebesar Rp. 629,34 milyar pada tahun 2010. Dimana sektor yang jasa-jasa merupakan sektor ke-dua setelah sektor perdagangan, hotel dan restoran yang paling dominan memberikan kontribusi dalam pembentukan PDRB kecamatan Dukuh Pakis.

Laju pertumbuhan ekonomi di Kecamatan Dukuh Pakis pada tahun 2010 sebesar 8,49 % lebih tinggi dibandingkan dengan angka pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya yang mencapai 7,09% pada tahun 2010. Pendapatan perkapita Dukuh Pakis merupakan pendapatan perkapita tertinggi dibandingkan dengan kecamatan-kecamatan lain di Surabaya Selatan.

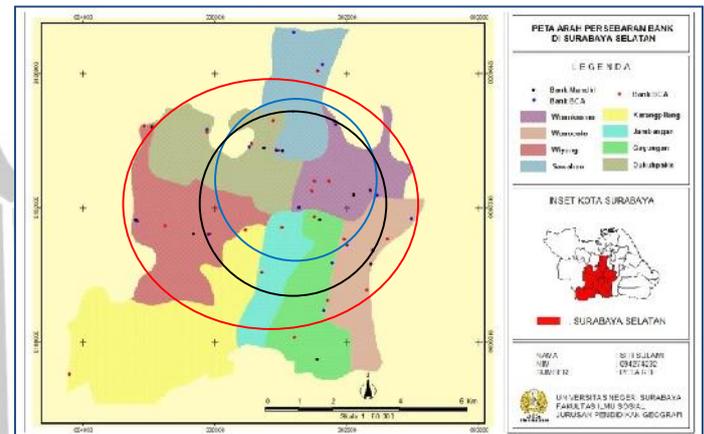
Secara umum pendapatan regional dan pendapatan perkapita Kecamatan Dukuh Pakis atas dasar harga berlaku maupun atas dasar harga konstan 2000 menunjukkan peningkatan pada tahun ke tahun. Pada tahun 2009 pendapatan regional atas dasar harga berlaku sebesar 4.737.926,16 juta dan kemudian pada tahun 2010 meningkat menjadi 5.140.006,79 juta. Nilai pendapatan regional ini apabila dibagi dengan jumlah penduduk pertengahan tahun akan diperoleh besaran produk domestik regional bruto perkapita. Sehingga pada tahun 2009 adalah sebesar Rp. 83,101 juta meningkat menjadi sebesar 85,98 juta pada tahun 2010. Pendapatan perkapita tersebut merupakan pendapatan tertinggi dibanding kecamatan lain di Surabaya Selatan.

#### Arah Persebaran

Arah persebaran Bank merupakan kecenderungan kearah mana bank tersebut meluas. Setelah melalui proses *Centographic Statistic* arah persebaran bank dapat

diketahui dengan melalui *overlay* ketiga titik pusat persebaran Bank Mandiri, BCA, dan BRI.

Pusat persebaran Bank Mandiri, BCA, dan BRI yaitu dengan koordinat Mandiri  $x = 8,83$   $y = 8,44$  dan dengan koordinat BCA  $x = 8,96$   $y = 9,04$  serta BRI dengan koordinat  $x = 8,95$   $y = 8,56$ . Hasil dari *overlay* dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4 : *Overlay* Bank Mandiri, BCA dan BRI

Hasil *Overlay* ketiga titik Pusat Bank Mandiri, BCA, dan BRI. Diketahui jangkauan wilayah paling stabil yaitu bank BRI dimana layanan perbankannya sudah mencapai seluruh wilayah di Surabaya Selatan dengan jangkauan terluas dibandingkan dengan Bank Mandiri dan BCA. Jika dilihat dengan Bank BRI sebagai acuan persebaran maka dapat ke arah selatan. Hal tersebut bisa saja disebabkan karena mandiri ingin memperluas jaringannya ke wilayah selatan Surabaya yang merupakan wilayah perkembangan pemukiman, dan bisa juga disebabkan karena mandiri ingin memperluas jaringannya ke wilayah penyangga seperti wilayah Sidoarjo dan Mojokerto.

Di kawasan Surabaya Selatan, pertumbuhan bisnis juga terus berkembang. Jika dahulu sentra bisnis bagian selatan hanya berpusat di Wonokromo, maka kini terus mengarah ke selatan. Sepanjang Jalan Ahmad Yani bertumbuhan pusat bisnis; seperti Royal Plaza, Graha Pena, CITO dan Graha Pangeran disamping dibangunnya apartemen-partemen di kawasan Surabaya Selatan. Pertumbuhan bisnis di wilayah selatan tersebut yang kemudian menjadikan Mandiri arah persebarannya menuju ke selatan.

Bank BCA memiliki kecenderungan persebarannya menuju ke arah utara yaitu pusat Kota Surabaya. Hal tersebut bisa juga disebabkan karena pusat Kota Surabaya merupakan pusat pertumbuhan ekonomi, pemerintahan, serta wilayah perdagangan dan bisnis yang sangat membutuhkan jasa perbankan.

Di kawasan Surabaya Pusat, berjejer gedung-gedung perkantoran yang bisa dimanfaatkan ruangnya bagi pelaku bisnis. Pusat bisnis yang ada itu misalnya di Surabaya pusat, ada Wisma BII, Plasa BRI, Plasa Mandiri, Graha Warna Warni, Wisma Dharmala, dan lain sebagainya. Di pusat kota Surabaya ini, bisa ditemui berbagai macam kantor bisnis. Diantaranya perbankan, valas dan bursa modal, jasa telekomunikasi, pengangkutan, ekspor impor, pariwisata, dan lain sebagainya. Tidak ketinggalan, di kawasan tengah kota juga terbuka luas peluang bisnis jasa yang luas. Peluang tersebut yang kemudian menarik BCA untuk mengarahkan persebarannya menuju Surabaya Pusat.

## Persepsi Masyarakat

Persepsi Masyarakat dari Kamus Psikologi adalah berasal dari Bahasa Inggris *perception* yang artinya: persepsi, penglihatan, tanggapan; yaitu proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya atau pengetahuan lingkungan yang diperoleh melalui interpretasi data indera (Kartono & Gulo, 1987: 343).

Analisis Variabel persepsi masyarakat tentang kualitas layanan bank dari hasil Penyebaran Angket di Kecamatan Dukuh Pakis. Penyebaran 105 angket yang terdiri dari 35 nasabah Bank Mandiri, 35 nasabah Bank BCA, dan 35 nasabah Bank BRI yang telah dilakukan. Berikut adalah hasil rata-rata persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan atas kualitas pelayanan Bank Mandiri, BCA, dan BRI di wilayah titik pusat persebaran di Kecamatan Dukuh Pakis:

Berdasarkan delapan dimensi variabel kualitas layanan yang terdiri dari 27 butir pertanyaan kualitas layanan maka diketahui skala pengukuran untuk persepsi masyarakat adalah sebagai berikut :

$27 \times 4$  (Sangat Puas) = 108 Skor Maksimal

$27 \times 1$  (Tidak Puas) = 27 Skor Minimal

Berdasarkan skor diatas maka interval persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Bank adalah:

1. Persepsi Kurang : Apabila rata-rata skor 27 – 53
2. Persepsi Sedang : Apabila rata-rata skor 54 – 80
3. Persepsi Baik : Apabila rata-rata skor 81 – 108

Dari 105 responden diketahui bahwa hasil rata-rata 27 butir pertanyaan mengenai kualitas layanan sebanyak 26 pertanyaan dijawab puas dengan skor 3 dan 1 soal dijawab kurang puas dengan skor 2. Jadi  $26 \times 3 = 78$  dan  $78 + 2 = 80$ . Jadi hasil rata-rata persepsi masyarakat terhadap layanan perbankan adalah 80 yaitu Sedang atau cukup.

## PEMBAHASAN

Perbankan merupakan jenis industri yang termasuk kedalam jenis industri fasilitatif yaitu Industri fasilitatif atau industri jasa merupakan aktifitas ekonomi yang menjual jasa untuk keperluan orang lain. Dalam kelompok ini termasuk industri perdagangan, perbankan, transportasi, dan komunikasi (GT Ranner 1971 : 517).

Bank Mandiri, BCA, dan juga BRI merupakan jenis bank *comersial* atau disebut juga bank umum. Menurut undang-undang tahun 1998 Bank umum ialah yang di dalam usahanya menghimpun dana terutama menerima simpanan dalam bentuk giro, deposito, tabungan, dan atau bentuk lainnya. Di dalam usahanya bank umum terutama memberikan kredit berjangka pendek.

Di Surabaya Selatan pola persebaran Bank Mandiri, BCA dan BRI di wilayah Surabaya Selatan adalah acak (*random*). Menurut Alexander dalam Triton (2005:07) pola menyebar atau random sering terjadi dengan daerah dengan keadaan topografi yang seragam dan ekonomi yang homogen, wilayah akan berkembang pola spasial yang menyebar, pembicaraan mengenai hal ini terdapat pada Teori Tempat Pemusatan (*Central Place Teory*) dari Christaller dengan pola perkembangan heksagonal yang sangat teratur.

Hampir semua Kecamatan di wilayah Surabaya Selatan terdapat kantor cabang pembantu Bank Mandiri, BCA dan BRI, kecuali Kecamatan Karang dan Jambangan Pilang yang belum terdapat kantor cabang pembantu bank Mandiri dan BCA. Pembangunan Bank bisa di jumpai di daerah dengan akses jalan yang mudah dan ditunjang oleh daerah pusat perekonomian seperti kawasan bisnis, perkantoran, mall,

pasar, perindustrian, perdagangan, dan juga wilayah pendidikan.

Pertumbuhan ekonomi yang cocok untuk pembangunan jasa perbankan yang tersebar secara *random* dimiliki oleh wilayah Surabaya Selatan yaitu: a) topografi seragam, b) kehidupan ekonominya homogen, c) penduduk memiliki daya beli yang sama dan tersebar secara merata di seluruh wilayah, d) konsumen bertindak rasional sesuai dengan prinsip minimalisasi jarak/biaya.

Pola persebaran ketiga bank tersebut dapat di artikan tersebar secara acak (*random*) untuk bank Mandiri, dan juga Bank BCA sedangkan. Pola persebaran yang tersebar secara acak tersebut bisa disebabkan karena telah meratanya pusat aktifitas masyarakat dan juga meratanya jaringan jalan. Bank Mandiri, Bank BCA dan Bank BRI cenderung mendirikan satu kantor cabang pada tiap kecamatan, meskipun ada beberapa kecamatan yang memiliki 2 kantor cabang atau bahkan ada satu kecamatan yaitu Karang Pilang dan Jambangan dimana tidak terdapat kantor cabang Bank Mandiri dan juga BCA.

Tidak adanya kantor cabang Bank Mandiri dan juga BCA di Jambangan bisa saja disebabkan karena kecamatan Jambangan merupakan Kecamatan dengan luas wilayah yang sempit dari pada Kecamatan lain di Surabaya Selatan serta pendapatan perkapita Kecamatan Jambangan yang lebih sedikit dibanding Kecamatan lain di Surabaya Selatan yaitu sebesar 27,69 juta pada tahun 2010.

Tidak adanya kantor cabang Bank Mandiri dan BCA di Karang Pilang bisa saja disebabkan karena pada Jalan Wiyung yang berdekatan dengan Jalan Mastrip yang merupakan jalan utama Karang Pilang sudah terdapat kantor cabang Bank Mandiri dan juga BCA. Tidak adanya kantor cabang bank Mandiri dan BCA di Karang Pilang sangat disayangkan mengingat wilayah Karang Pilang merupakan salah satu kawasan industri dan memiliki pendapatan perkapita nomer dua setelah Dukuh Pakis yaitu sebesar 85,9 juta pada tahun 2010. Sehingga Karang Pilang seharusnya menjadi lokasi yang baik bagi jasa perbankan karena merupakan daerah industri dengan pendapatan perkapita wilayah yang tinggi.

Titik pusat persebaran Bank Mandiri, BCA, dan BRI berada pada Kecamatan Dukuh Pakis, hal ini dikarenakan pada Kecamatan Dukuh pakis merupakan wilayah yang memiliki kegiatan ekonomi tinggi dengan kepadatan penduduknya sebesar 5.759 jiwa/km<sup>2</sup>. Pendapatan Perkapita pada tahun 2009 adalah sebesar Rp. 83,101 juta meningkat menjadi sebesar 85,98 juta pada tahun 2010.

Pendapatan perkapita Dukuh Pakis merupakan pendapatan tertinggi dibandingkan dengan kecamatan lain di Surabaya Selatan. Menurut M.L Jhinghan (1983:57) dimana salah satu dari enam ciri pertumbuhan ekonomi adalah laju pertumbuhan penduduk dan perkapita yang tinggi, dari pengalaman negara maju sejak akhir abad ke-18 atau awal ke-19, ditandai dengan laju kenaikan produk perkapita yang tinggi dibarengi dengan laju pertumbuhan penduduk yang cepat.

Laju pertumbuhan ekonomi di Kecamatan Dukuh Pakis pada tahun 2010 sebesar 8,49 % lebih tinggi dibandingkan dengan angka pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya yang mencapai 7,09% pada tahun 2010. Pertumbuhan ekonomi pada sektor jasa-jasa yang salah satunya jasa perbankan pada tahun 2010 mampu tumbuh sebesar 7,60 %.

Sebagai daerah dengan pendapatan perkapita tertinggi di Surabaya Selatan jumlah Bank di Kecamatan Dukuh Pakis untuk Bank Mandiri terdapat 1 kantor cabang pembantu, Bank BCA 2 kantor cabang pembantu dan Bank BRI 3

kantor cabang pembantu, untuk melayani jasa perbankan di Dukuh Pakis. Arah persebaran adalah kecenderungan kearah mana sesuatu meluas di suatu wilayah tertentu. Arah persebaran dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berhubungan dan saling terkait yang akan membuat sesuatu itu cenderung mengikutinya. (Sinulingga, 2005 : 87)

Dari peta hasil *overlay* daerah persebaran bank Bank Mandiri, cenderung mengarah ke selatan, hal ini bisa disebabkan karena arah perkembangan kota yang mengarah ke selatan dan bisa juga karena bank Mandiri ingin meperluas jaringannya ke daerah penyangga seperti Sidoarjo dan Mojokerto. Di kawasan Surabaya Selatan, pertumbuhan bisnis juga terus berkembang. Jika dahulu sentra bisnis bagian selatan hanya berpusat di Wonokromo, maka kini terus mengarah ke selatan. Sepanjang Jalan Ahmad Yani bertumbuhan pusat bisnis; seperti Royal Plaza, Graha Pena, CITO dan Graha Pangeran disamping dibangunnya apartemen-partemen di kawasan Surabaya Selatan. Pertumbuhan bisnis di wilayah selatan tersebut yang kemudian menjadikan Mandiri arah persebrannya menuju ke selatan.

Sedangkan daerah persebaran Bank BCA cenderung mengarah ke utara atau ke pusat Kota Surabaya. Hal tersebut disebabkan karena Kota Surabaya merupakan daerah dimana kegiatan ekonomi sangat tinggi, pusat dari pemerintahan, dan juga daerah dengan kepadatan penduduk tertinggi di wilayah Surabaya. Sehingga baik angka peredaran uang dan juga konsumen perbankan banyak di daerah utara. Di kawasan Surabaya Pusat, berjejer gedung-gedung perkantoran yang bisa dimanfaatkan ruangnya bagi pelaku bisnis. Pusat bisnis yang ada itu misalnya di Surabaya pusat, ada Wisma BII, Plasa BRI, Plasa Mandiri, Graha Warna Warni, Wisma Dharmala, dan lain sebagainya. Di pusat kota Surabaya ini, bisa ditemui berbagai macam kantor bisnis. Diantaranya perbankan, valas dan bursa modal, jasa telekomunikasi, pengangkutan, ekspor impor, pariwisata, dan lain sebagainya. Tak ketinggalan, di kawasan tengah kota juga terbuka luas peluang bisnis jasa yang luas sehingga dimanfaatkan oleh Bank BCA untuk meluaskan jaringan kantor perbankannya ke utara atau menuju pusat Surabaya.

Daerah persebaran Bank BRI memiliki kecenderungan persebaran yang relatif setabil dan lebih luas dari pada Bank Mandiri dan juga BCA, hal ini disebabkan karena Bank BRI sudah menjangkau diseluruh Kecamatan Surabaya Selatan. Nasabah Bank BRI yang terdiri dari berbagai segmen masyarakat menyebabkan Bank BRI tidak kesulitan dalam menentukan kantor cabangnya karena sebagai bank dengan nasabah terbanyak bank BRI sudah memiliki pasar/konsumen disetiap wilayah.

Persepsi Masyarakat dari Kamus Psikologi adalah berasal dari Bahasa Inggris *perception* yang artinya: persepsi, penglihatan, tanggapan; yaitu proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya atau pengetahuan lingkungan yang diperoleh melalui interpretasi data indera (Kartono & Gulo, 1987: 343).

Perspsi masyarakat mengenai jasa perbankan dilihat dari bagaimana kualitas layanan perbankan yang dinilai oleh masyarakat di wilayah pusat persebaran bank, menurut Wyckof (Tjiptono, 2005:59), "kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dimensi kualitas layanan yang dipakai dalam penelitian ini adalah menurut Lovelock, dkk dalam Arief (2007:124) dengan delapan dimensi variabel yang meliputi Kinerja,

Keistimewaan tambahan, Keandalan, Kesesuaian dengan spesifikasi, Daya tahan, Servis, Keindahan, dan kualitas yang dipersepsikan.

Tingkat kepuasannya pada tiap dimensi variabelnya menyatakan bahwa untuk dimensi variabel Kinerja skor tertinggi yang dimiliki oleh indikator pegawai memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua pihak yang dinilai 51,42% nasabah menyatakan baik dan hanya 10,5% yang tidak baik.

Dimensi variabel keistimewaan tambahan skor tertinggi dimiliki oleh indikator desain ruangan nyaman untuk para nasabah dinilai 42,9% menyatakan baik, 25,7% menyatakan sangat baik, 21,9% menyatakan kurang baik dan 11,4% yang menyatakan tidak baik.

Dimensi variabel keandalan prosentase paling tinggi terdapat pada indikator layanan ATM di kantor dalam keadaan baik (tidak sering rusak) sebanyak 47,6% responden menyatakan baik. Dan sekor tertinggi yang menyatakan sangat baik ada pada indikator transfer keuangan tidak sering mengalami trouble sebanyak 26,7% yang menyatakan sangat baik.

Dimensi variabel kesesuaian dengan spesifikasi prosentase tertinggi dimiliki oleh indikator luas ruangan kantor sesuai dengan jumlah nasabah yang datang setiap harinya dinilai 20% menyatakan sangat baik, 49,5% menyatakan baik, 20,9% menyatakan kurang baik dan 9,5% menyatakan tidak baik.

Dimensi variabel daya tahan prosentase tertinggi untuk tingkat puas dimiliki oleh indikator produk perbankan seperti buku tabungan, ATM, kartu kredit memiliki daya tahan yang lama (awet) sebanyak 49,5% yang menyatakan baik. Indikator dengan tingkat sangat baik tertinggi dimiliki oleh indikator bank anda merupakan bank yang sering memberikan *grand prize* atau undian berhadiah dengan hadiah yang menarik dinilai 24,8% yang menyatakan sangat baik.

Dimensi variabel Servis indikator dengan nilai tertinggi dimiliki oleh keamanan dalam melakukan transaksi perbankan dijaga dengan baik sebanyak 25,7% menyatakan sangat baik, 50,5% baik, 15,2% menyatakan kurang baik dan 18,1% menyatakan tidak baik.

Dimensi variabel estetika indikator dengan nilai tertinggi tingkat prosentasenya adalah penataan ruangan perbankan baik meja teller, meja *costumer service*, dan tempat duduk nasabah ditata dengan baik sebanyak 21,9 % menyatakan sangat baik, 48,6% baik, 18,1% kurang baik dan 11,4% tidak baik.

Dimensi variabel kualitas layanan yang dipersepsikan prosentase tertinggi dimiliki oleh indikator bank dimana anda menjadi nasabahnya merupakan bank yang dapat dipercaya dinilai 22,8% sangat baik, 49,5% baik, 19% kurang baik dan 8,6% tidak baik.

Berdasarkan 8 dimensi kualitas layanan bank terhadap nasabah yang berpengaruh pada persepsi nasabah mengenai kualitas layanan perbankan diketahui bahwa jumlah rata-rata berda pada nilai 80. Seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Perbankan di Dukuh Pakis

Persepsi	Jumlah	%
Kurang	8	6,7
Sedang	61	58,1
Baik	36	34,3
Jumlah	105	100

Sumber : Hasil Analisis Data Primer 2013

Dari tabel 4.16 menunjukkan bahwa persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan perbankan paling tinggi berada pada kriteria Sedang/Cukup yakni sebesar 58,1%. Dari hasil tersebut diketahui bahwa persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan perbankan di Kecamatan Dukuh Pakis termasuk Cukup/Sedang.

Persepsi masyarakat terhadap layanan jasa perbankan seharusnya dinilai baik oleh masyarakat, karena persepsi yang dinilai baik oleh masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah. Apabila jumlah nasabah meningkat maka jumlah tabungannya pun meningkat. Tabungan yang berasal dari masyarakat mampu tersebut kemudian akan di salurkan oleh pihak bank kepada nasabah yang membutuhkan pinjaman atau masyarakat yang kurang mampu dalam bentuk kredit. Kegiatan mengumpulkan dan menyalurkan dana kepada masyarakat tersebutlah yang akan membuat roda perekonomian pada suatu wilayah bergerak.

## PENUTUP

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

### 1. Pola Persebaran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tetangga terdekat Bank Mandiri, BCA, dan BRI diketahui bahwa pola persebaran Bank Mandiri adalah acak yang dapat dilihat dari nilai  $n = 12$ , dan  $R = 0,1873$  dan  $Z = 0,8656$  maka apabila dijumlahkan akan memperoleh hasil  $T = 1,4618$  dan Bank BCA pola persebarannya adalah acak yang dapat dilihat dari nilai  $n = 12$ , dan  $R = 0,2185$  dan  $Z = 1,0695$  maka apabila dijumlahkan akan memperoleh hasil  $T = 1,0992$ , sedangkan Bank BRI memiliki pola persebaran acak yang bisa dilihat dari hasil perhitungan nilai  $n = 12$ , dan  $R = 1,447766$  dan  $Z = 0,856601$  maka apabila dijumlahkan akan memperoleh hasil  $T = 119,94$ .

Pola persebaran Bank Mandiri, BCA, dan BRI cenderung acak dapat disebabkan karena pada tiap kecamatan sudah terdapat tiap kantor cabang perbankan. Bahkan jumlahnya banyak yang sudah melebihi dua kantor cabang baik kantor cabang pembantu atau kantor kas. Kecuali pada Kecamatan Karang Pilang dan Jambangan dimana tidak terdapat kantor cabang Bank Mandiri dan juga BCA. Pola acak (*random*) biasanya disebabkan karena sudah meratanya akses jaringan jalan dan juga topografi yang seragam, serta kondisi ekonomi yang homogen di suatu wilayah. Sehingga disuatu wilayah akan berkembang suatu pola yang acak.

### 2. Kecenderungan Persebaran Bank

Berdasarkan peta hasil overlay daerah persebaran bank Bank Mandiri, cenderung kearah selatan Surabaya. Dikarenakan wilayah selatan merupakan arah perkembangan Kota Surabaya selain menuju ke Utara Surabaya. Sedangkan Bank BCA cenderung mengarah ke utara atau Pusat Kota Surabaya yang merupakan wilayah pusat pemerintahan, Pusat Ekonomi, Perdagangan dan lain sebagainya. Sehingga banyak membutuhkan jasa perbankan. Untuk Bank BRI arah persebarannya setabil dan cukup luas sehingga tidak cenderung mengarah pada satu arah saja.

### 3. Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Layanan Bank

Berdasarkan angket yang telah disebar kepada 105 responden dimana 35 nasabah Bank Mandiri, 35 Nasabah Bank BCA, dan 35 Nasabah Bank BRI di wilayah Dukuh Pakis yang merupakan lokasi pusat persebaran ketiga bank

tersebut. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari 8 variabel yang terdiri dari 27 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan perbankan yang menjawab kualitas layanan perbankan Kurang sebanyak 8 orang atau 6,7 % masyarakat menyatakan kurang, dan persepsi Sedang sebanyak 61 orang atau 58,1 %, sedangkan yang menyatakan Baik sebanyak 36 orang atau 34,3 % dari 105 responden. Berdasarkan hasil di atas maka persepsi masyarakat terhadap layanan bank termasuk kedalam kategori Sedang.

## SARAN

Bagi Pihak Bank hendaknya membangun kantor cabang perbankannya hingga ke daerah yang belum terlayani seperti Jambangan dan Karang Pilang sehingga jasa perbankan dapat dinikmati oleh semua kecamatan di Surabaya Selatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Banyumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi, Prof. Dr. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Harlin, Earikson & Walford. 1999. *Peranan Geografis dalam Milenium III*. Yogyakarta: Posiding Seminar
- Kartono, Kartini & Gulo, Dali. 1987. *Kamus Psikologi*. Bandung : Pionir Jaya.
- Tika, Moh.Pabindu. 2005. *Metode Penelitian Geografi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Sinulingga, Budi. D, Ir. 2005. *Pembangunan Kota Tinjauan Regional dan Lokal*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Jhingan M.L. 2008. *Ekonomi Pembangunan dan Perencanaan*. Jakarta : Raja Garfindo Persada
- Renner. Duran. Whitw Gibson. 1971. *world Economic Geography*. Oxford. Progam Press london.
- Undang-undang perbankan Nomer 7 tahun 1992