

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR UNIT OESAPA

Maria Assumpta De Araujo¹, Soni Ietek², Yohanes Soares³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Oemathonis, Indonesia^{1,2,3}

mariaassumptadearaujo@gmail.com^{1*}

Abstract

The formulation of the problem in this study is "Is Quality of Service influenced on customer satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. The data analysis technique used in this research is statistical analysis with simple linear regression technique using the application SPSS version 22, Oesapa Office Branch of Kupang Unit of 30.124 people in 2021. Based on the results of the analysis of the impact of service quality on customer satisfaction of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Office Unit Oesapa, known value a or constant value of 2,368 shows that when the quality of service is 0 then the customer's satisfaction is 2,368, using the regression equation is $Y_{2,368} + 0,520X$. Whereas the value b as a regression coefficient of 0,520 indicates that service quality has a positive influence on client satisfaction. This means that if the quality of service increases by 1% then customer satisfaction will also increase by 0.520 or 52%. Therefore, management should make the best possible effort to continue to improve the quality of services in order to increase customer satisfaction of BRI Branch Kupang.

Keywords: Quality Of Service, Responsibility, BRI

Abstrak

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik dengan teknik regresi linier sederhana menggunakan aplikasi SPSS versi 22, Unit Oesapa Kantor Cabang Kupang sebanyak 30.124 orang pada tahun 2021. Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Unit Oesapa, diketahui nilai a atau nilai konstanta sebesar 2,368 tersebut menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan sebesar 0 maka kepuasan nasabah sebesar 2,368, dengan menggunakan persamaan regresi yaitu $Y_{2,368} + 0,520X$. Sedangkan nilai b sebagai koefisien regresi sebesar 0,520 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberi pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Oesapa. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar 1% maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,520 atau 52%. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun sebesar 1% maka kepuasan nasabah juga akan menurun sebesar 0,520 atau 52%. Bahwa Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang cukup menentukan kepuasan nasabah. Oleh karena itu manajemen harus berupaya seoptimal mungkin untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah BRI Cabang Kupang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, BRI

PENDAHULUAN

Dunia perbankan merupakan salah satu bidang yang harus tetap mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga keuangan dalam perekonomian. Bank sebagai lembaga keuangan merupakan intermediasi terbesar dalam sistem financial, penciptaan uang, dan sangat penting dalam menentukan aktivitas ekonomi. Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dunia perbankan telah berhasil merubah cara pandang masyarakat yang semula hanya menyimpan uangnya di rumah menjadi masyarakat pemilik rekening bank pribadi. Perkembangan bank di Indonesia mengalami persaingan yang ketat, baik dalam bidang produk maupun jasa pelayanan sehingga masyarakat sudah melangkah lagi bukan hanya sekedar menabung tetapi sudah menjadi masyarakat investor. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut bank untuk menawarkan berbagai macam produk-produk sehingga mampu bersaing dengan bank-bank lainnya dalam memberikan kualitas pelayannya kepada nasabah. Selain kegiatan utamanya, bank yang juga menawarkan produk jasa dan pelayanan yaitu sebagai tempat meminjam bagi yang membutuhkan, asuransi jiwa, menukarkan uang, memindahkan uang, atau menerima segala bentuk pembayaran setoran, pembayaran listrik, air, pajak dan pembayaran lainnya yang memudahkan masyarakat. Untuk itu, bank haruslah memperhatikan keinginan dan kebutuhan setiap nasabah serta berusaha memenuhi harapan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan berkaitan dengan produk-produk jasanya.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Unit Oesapa Cabang Kupang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berlokasi di jalan Timor Raya KM. 9 Oesapa. Dalam perkembangan jumlah nasabah Bank BRI Unit Oesapa Cabang Kupang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Peningkatan terjadi di tahun 2014-2018 sebesar 119,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat yang semakin tinggi terhadap Bank BRI Unit Oesapa. Pertumbuhan nasabah yang terus mengalami peningkatan tersebut menjadikan Bank BRI Unit Oesapa Cabang Kupang terus melakukan pembenahan dimensi-dimensi kualitas pelayanan untuk memberikan

pelayanan terbaik dan meningkatkan kepuasan nasabah. Upaya yang di tempuh antara lain adalah dengan pembenahan internal dan kerja sama dengan mitra strategis misalnya, dengan melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui berbagai pendidikan dan pelatihan, perluasan jaringan kantor, serta penataan sarana dan fasilitas fisik kantor.

BRI Unit Oesapa Cabang Kupang menyadari bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam penciptaan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat BRI Unit Oesapa Cabang Kupang harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik. Peningkatan dan penurunan jumlah nasabah dari tahun ke tahun dapat dijadikan evaluasi bagi perusahaan untuk menilai seberapa tinggi tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu Ima salah satu Customer Service BRI Unit Oesapa Cabang Kupang menyatakan kenaikan jumlah komplain yang terjadi diduga karena kualitas pelayanan yang kurang sehingga sebagian besar complain yang masuk yang disampaikan oleh nasabah, rata-rata bercerita tentang pelayanan dalam melayani nasabah, customer service terlalu lama menangani satu permasalahan dari nasabah yang mengakibatkan terjadinya antrian yang panjang dikarenakan dalam melayani satu nasabah saja petugas membutuhkan waktu yakni sekitar 10-15 menit, begitu pula dengan nasabah yang ingin melakukan transaksi keuangan sering menunggu lama, hal itu di sebutkan jumlah teller yang melayani kegiatan transaksi tersebut hanya satu orang dan fasilitas yang disediakan seperti tempat duduk yang tidak dapat menampung nasabah jika ada antrian yang banyak, kemudian gangguan jaringan membuat nasabah harus menunggu lebih lama untuk bertransaksi, AC yang bermasalah membuat ruangan terasa panas terlebih pada siang hari, kurangnya perhatian kepada nasabah yang sedang menunggu proses transaksi seperti tidak tersedianya air mineral, adanya kesalahan dalam transaksi pengiriman uang yang dilakukan teller, kurangnya informasi mengenai produk kepada nasabah dan ketepatan waktu pelayanan kepada nasabah tidak sesuai dengan harapan dikarenakan kurang disiplin dari karyawan baik dari segi waktu maupun pekerjaan. Selain itu, ketika ada nasabah yang memberikan keluhan

nasabah kepada customer service hal tersebut tidak langsung bisa ditanggapi dengan memberikan solusi. Hal yang paling menonjol dalam masalah pelayanan yaitu adanya perbedaan cara pelayanan ketika nasabah sudah saling kenal dengan customer service atau pegawai lainnya yang bekerja pada bank tersebut dan kurangnya rasa perhatiannya dari pihak Bank BRI Unit Oesapa Cabang Kupang dalam melakukan hubungan komunikasi dengan nasabah. Hal ini memungkinkan adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yaitu Bank BRI Unit Oesapa Cabang Kupang sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah. Oleh karenanya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Unit Oesapa harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan para nasabahnya dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar para nasabah merasa puas dan bisa merekomendasikannya kepada orang lain.

Berdasarkan latar belakang yang kemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji masalah kepuasan nasabah yang dihubungkan dengan standar pelayanan. Hal ini peneliti tuangkan dalam bentuk tulisan yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Oesapa”.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan bank harus memenuhi 5 kriteria pelayanan, sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy (Lupiyoadi 2013:216). Berwujud dapat dilihat dari kemampuan dan penampilan sarana dan prasarana contohnya seperti perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Ketanggapan dapat dilihat dari pemberian pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan dan kepastian dapat dilihat dari kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri. Empaty dapat dilihat dari karyawan yang memahami kebutuhan nasabah secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah. Dengan demikian bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih tinggi ketimbang pesaingnya.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2013:228) dengan kata lain kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan harapannya. Hal ini dapat berarti jika kinerja dibawah harapan, nasabah akan merasa tidak puas. Jika kinerja sama dengan harapan, nasabah merasa puas, dan jika kinerja melampaui harapan, nasabah akan sangat puas atau bahagia. Nasabah yang merasa puas, akan selalu memberikan komentar yang baik tentang perusahaan dan cenderung akan setia lebih lama pada perusahaan.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Oesapa Kantor Cabang Kupang sebanyak 30.124 orang pada tahun 2021. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel Nonprobability Sampling dimana teknik ini tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Maka pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik dengan teknik regresi linier sederhana menggunakan aplikasi SPSS versi 22, karena dalam penelitian ini hanya terdiri dari dua variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang dikumpulkan dari 100 orang responden maka dilakukan analisis secara statistik dengan menggunakan teknik koefisien regresi, dilanjutkan uji hipotesis dan analisis Koefisien Determinasi dengan bantuan aplikasi SPSS versi 22. Hasil analisis dan interprestasinya dijelaskan pada sub berikut:

Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. Kantor Unit Oesapa

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. Kantor Unit Oesapa ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (r) sebagaimana terlihat pada tabel berikut :

Tabel.1 Pengaruh Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. Kantor Unit Oesapa
Correlations

		Kualitas Pelayanan(X)	Kepuasan Nasabah(Y)
Kualitas Pelayanan(X)	Pearson Correlation	1	.900**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	100	100
Kepuasan Nasabah(Y)	Pearson Correlation	.900**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,900. Koefisien korelasi tersebut bernilai positif yang artinya terdapat hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. Kantor Unit Oesapa. Jika kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan nasabah juga meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun, maka kepuasan nasabah juga menurun.

Adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan menggambarkan bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, oleh karena itu perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan model koefisien regresi linear sederhana.

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. Kantor Unit Oesapa

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. Kantor Unit Oesapa ditunjukkan melalui persamaan regresi yaitu $Y = a + bX$. Hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS v.22 dapat dilihat pada tabel berikut Tabel Hubungan Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. Kantor Unit Oesapa.

Tabel. 2 uji t
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.368	.105		22.604	.000
Kualitas Pelayanan(X)	.520	.025	.900	20.467	.000

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai *constant* atau nilai *a* sebesar 2,368 dan nilai koefisien atau nilai *b* sebesar 0,520. Nilai *a* dan *b* yang diperoleh tersebut ditransformasi ke dalam persamaan regresi sehingga persamaan regresi untuk penelitian ini adalah : $Y = 2,368 + 0,520X$. nilai *a* atau nilai konstanta sebesar 2,368 tersebut menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan sebesar = 0 maka kepuasan nasabah sebesar 2,368. Sedangkan nilai *b* sebagai koefisien regresi sebesar 0,520 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberi pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Unit Oesapa. Artinya, apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar 1% maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,520 atau 52%. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun sebesar 1% maka kepuasan nasabah juga akan menurun sebesar 0,520 atau 52%.

Analisa Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. Kantor Unit Oesapa

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Unit Oesapa diketahui dari analisis koefisien determinasi. Hasil analisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. Kantor Unit Oesapa dengan bantuan aplikasi SPSS v.22 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. 3 Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of the Estimate
1	.900	.810	.808	.252

Sumber : Pengolahan Data Dengan SPSS v.22

Pada tabel diatas terlihat bahwa nilai *R Square* sebesar 0,810. Dengan demikian besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Unit Oesapa sebesar 0,810 atau 81%. Sedangkan sisanya sebesar 19% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya variabel penetapan harga, kinerja, daya tahan dan persepsi terhadap kualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Unit Oesapa, diketahui nilai a atau nilai konstanta sebesar 2,368 tersebut menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan sebesar 0 maka kepuasan nasabah sebesar 2,368, dengan menggunakan persamaan regresi yaitu $Y=2,368+0,520X$. Sedangkan nilai b sebagai koefisien regresi sebesar 0,520 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberi pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Oesapa. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar 1% maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,520 atau 52%. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun sebesar 1% maka kepuasan nasabah juga akan menurun sebesar 0,520 atau 52%.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfabeta. Sugiyono. 2013. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Alma, H. Buchari. 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. 2014 Pemasaran Jasa. Andi, Yogyakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Penerbit Salemba Empat.
- Kotler dan Keler. 2008. Manajemen Pemasaran, Erlangga
- Masyhhuri dan Zainudin. 2008. Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif. Reflika Aditama, Malang
- Siregar, Syofian. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS. Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: CV
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa Prinsip | Penerapan | Penelitian. C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4. C.V Andi Offset
- Wibowo, Lilli Adi dan Donni Juni Priansa. 2017. Manajemen Komunikasi dan Pemasaran. Bandung : Penerbit Alfabeta.