

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN NASABAH

Jeliria Karniawati, Seno Andri, dan Chalid Sahuri

Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas, Km. 12,5 Panam Pekanbaru, 28293

Abstract: Effect of Service Quality on Customer Satisfaction. This study aims to determine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction in the Work Area of Regional Office of BRI Pekanbaru. The instrument used for data collection is a questionnaire. The population of this research is Bank BRI customers located in the Working Area of BRI Pekanbaru Regional Office which accumulated until 31 December 2015 amounted to 77,750 people. The sample in this study based on the formula taro yamane obtained 100 people. Data analysis techniques use simple linear regression analysis. The results show that service quality has a significant direct and positive influence on customer satisfaction. This study concludes that the better service quality applied to customers in the Work Area of BRI Pekanbaru Regional Office, the better the customer satisfaction. Direct contribution given quality of service on customer satisfaction is equal to 54,6%, while the rest 45,4% influenced by other factor.

Keywords: service quality, satisfaction, customer

Abstrak: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah di Wilayah Kerja Kanwil BRI Pekanbaru. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah angket. Populasi penelitian ini adalah Nasabah Bank BRI yang berada di Wilayah Kerja Kanwil BRI Pekanbaru yang terakumulasi hingga 31 Desember 2015 berjumlah 77.750 orang. Sampel dalam penelitian ini berdasarkan menggunakan rumus taro yamane diperoleh 100 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterapkan pada nasabah di Wilayah Kerja Kanwil BRI Pekanbaru maka kepuasan nasabah akan semakin baik. Kontribusi langsung yang diberikan kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah adalah sebesar 54,6%, sedangkan sisanya 45,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan, pelanggan

PENDAHULUAN

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan mem-

perbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah perbankan untuk mencapai loyalitas dari para nasabah.

Salah satu bank yang juga bersaing dalam merebut hati nasabah adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk yang merupakan market leader yang menguasai sekitar 50% pangsa pasar sektor kredit mikro dalam industri perbankan. Banyaknya jumlah nasabah yang harus dilayani menuntut PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan

sehingga diharapkan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dapat mempertahankan prestasinya sebagai market leader.

Sejak tahun 2007 diterapkan standar layanan khususnya untuk frontliner (*customer service* dan teller) dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan Bank BRI. Meningkatkan kualitas layanan maka diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang kemudian dapat membangun loyalitas nasabah Bank BRI.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsi pelanggan terhadap kenyataan dan harapan yang mereka terima dari perusahaan. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan. Kebutuhan dan keinginan pelanggan semakin meningkat dan beraneka ragam sehingga produsen semakin sulit untuk memuaskan kebutuhannya. Maka dari itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang telah dirasakan pelanggan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut, Bank BRI setiap tahunnya melakukan penilaian internal terhadap kualitas layanan yang dilakukan oleh lembaga survey independen yaitu *Marketing Research Indonesia* (MRI). Survey tersebut dilakukan satu kali dalam satu tahun, dengan menilai unit kerja BRI yang telah ditentukan. Survey dilakukan selama periode tertentu yaitu selama 3 bulan. Unit kerja BRI diwilayah kerja Kanwil BRI Pekanbaru yang menjadi objek penilaian adalah Kantor Cabang BRI Pekanbaru Sudirman, Kantor Cabang BRI Batam nagoya, Kantor Cabang BRI Pekanbaru Tuanku Tambusai, Kantor Cabang Pembantu BRI Batam Center, Kantor Cabang Pembantu BRI Baloi Center, dan Kantor Kas BRI Panbil Mall Batam.

Apabila dilihat dari sisi bisnis Bank BRI mengalami peningkatan baik dari segi jumlah

nasabah, jumlah total simpanan, dan dari jumlah total keuntungan / laba. Berdasarkan jumlah nasabah simpanan yang berhasil diperoleh pada akhir tahun 2012 adalah 1.065.911 rekening. Sedangkan berdasarkan total simpanan adalah sebesar Rp. 4.326.647.701.604. Apabila total nasabah dan total simpanan di akhir tahun 2012 tersebut dibandingkan dengan total nasabah pada tahun sebelumnya yaitu untuk jumlah rekening yang berhasil diperoleh di tahun 2011 sebanyak 868.834 rekening dan total simpanan yang berhasil diperoleh Rp. 3.482.230.701.938. Diketahui terjadi peningkatan jumlah perolehan rekening dan total simpanan nasabah pada akhir tahun 2012.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2005). Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan menurut Tandjung(2004) ada 5 dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, insurance dan empathy. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Namun perlu dipertanyakan bagaimana peningkatan kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah ?.

METODE

Populasi penelitian ini adalah Nasabah Bank BRI yang berada di Wilayah Kerja Kanwil BRI Pekanbaru yang terakumulasi hingga 31 Desember 2014 berjumlah 77.750 orang. Sampel dalam penelitian ini berdasarkan menggunakan rumus Taro Yamane diperoleh 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner atau angket

HASIL

Pengujian Instrumen Penelitian

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari korelasi antara bagian-bagian dan alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus *pearson product moment*.

a. Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Diketahui bahwa untuk setiap item sub variabel kemampuan kerja dinyatakan valid, karena korelasi item tersebut lebih besar dari nilai r_{tabel} sehingga semua pernyataan dapat digunakan dalam penelitian ini.

b. Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Diketahui bahwa untuk setiap item sub variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid, karena korelasi item tersebut lebih besar dari nilai r_{tabel} sehingga semua pernyataan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliable*). Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan rumus alpha, rumus yang digunakan adalah koefisien alpha cronbach.

Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh ringkasan reliabilitas tiap instrumen pada tabel mengindikasikan tingginya reliabilitas instrumen.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha
1	Kualitas Pelayanan	0,935
2	Kepuasan Nasabah	0,830

Tabel tersebut memperlihatkan bahwa reliabilitas instrumen kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dikategorikan tinggi karena nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60. Artinya bahwa tingkat keandalan atau tingkat kepercayaan instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah telah reliabel dan dapat digunakan pada analisis lebih lanjut.

Pengujian Hipotesis

Metode enter adalah metode yang menganalisis variabel independen (bebas) secara keseluruhan tanpa memilih-milih

variabel yang dijadikan satu kelompok dalam proses regresi. Pada metode enter, semua variabel independen digunakan sebagai prediktor atau kriteria penelitian. Hasil penelitian menjelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memiliki t hitung sebesar 10,851 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00 atau nilai $sign = 0,000 < \alpha = 5\% (0,000 < 0,05)$ menyatakan H_0 ditolak. Kesimpulannya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Dengan menggunakan metode enter, persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = -0,334 + 0,178X$$

Dengan diketahui nilai R square (R^2) sebesar 0,546 atau 54,6 %. R square ini digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel Independent (kualitas pelayanan) terhadap perubahan variabel dependent (kepuasan nasabah). Kesimpulan yang bisa diambil adalah besarnya pengaruh variabel independent (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependent (kepuasan nasabah) adalah 54,6%, sedangkan sisanya 45,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterapkan pada nasabah Bank BRI di Wilayah Kerja Kanwil BRI Pekanbaru maka kepuasan nasabah akan semakin baik. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diterapkan pada nasabah Bank BRI di Wilayah Kerja Kanwil BRI Pekanbaru maka Kepuasan Nasabah akan semakin buruk. Kontribusi langsung yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 54,6%, ini menjelaskan bahwa perubahan

kepuasan nasabah pada nasabah Bank BRI di Wilayah Kerja Kanwil BRI Pekanbaru dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik dengan besarnya pengaruh yang diberikan adalah 54,6%.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gst. Ayu Oka Windarti dari Politeknik Sriwijaya Palembang dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang” hasilnya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan besar kontribusi sebesar 34,6%. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dalam dimensi kualitas pelayanan, hanya saja dalam penelitian yang dilakukan Ayu Oka Windarti dimensi yang memiliki kontribusi terbesar adalah Dimensi Tangible, sedangkan pada penelitian ini yang besar kontribusinya terletak pada dimensi Reliability (Keandalan).

SIMPULAN

Kualitas pelayanan pada BANK BRI, secara keseluruhan menggambarkan berada pada kategori sangat tinggi dan begitupula pelayanan nasabah berada pada kategori tinggi. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterapkan pada nasabah

Bank BRI di Wilayah Kerja Kanwil BRI Pekanbaru maka kepuasan nasabah akan semakin baik. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diterapkan pada nasabah Bank BRI di Wilayah Kerja Kanwil BRI Pekanbaru maka kepuasan nasabah akan semakin buruk. Kontribusi langsung yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 54,6%, sedangkan sisanya sebanyak 45,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

DAFTAR RUJUKAN

- Ferry Yudhi. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera).
- Gst. Ayu Oka Windarti. 2012. Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang.
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandi, Candra G. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Usmara. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Amara Books. Yogyakarta.