

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PD. BPR WERDHI SEDANA
KABUPATEN GIANYAR**

**Oleh :
I Dewa Gede Subrana**

**Fakultas ekonomi universitas Ngurah Rai Denpasar, Bali, Indonesia
Email : Subranadewa@yahoo.com/Telp : +6281 239175126**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PD.BPR. Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar. Jumlah responden sebanyak 98 responden. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuisioner dengan skala likert. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan persamaan garis regresi linier sederhana adalah : $Y = 15,525 + 0,260X$ dapat dinyatakan ada pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dari pengujian koefisien determinasi menunjukan kualitas pelayanan berpengaruh 44,1% terhadap kualitas pelayanan dan sisanya 55,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan dari semua faktor aktifitas yang dilakukan oleh PD.BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar dari penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan oleh BPR.Werdhi Sedana

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan nasabah

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of service quality on customer satisfaction PD.BPR. Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar. The number of respondents was 98 respondents. Data collection using interviews and questionnaires with Likert scale. Data analysis techniques use simple linear regression analysis. The result of the research shows that the equation of simple linear regression line is: $Y = 15,525 + 0,260X$ can be stated there is positive influence between service quality to customer satisfaction. From examination of coefficient of determination showed service quality influence 44,1% to service quality and the rest 55,9% influenced by other factor not examined. To improve customer satisfaction, it is necessary to improve the service quality of all activity factors conducted by PD.BPR Werdhi Sedana Gianyar Regency from this research is improving service quality by BPR.Werdhi Sedana

Keywords: service quality, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Pendirian dan pengembangan berbagai macam bisnis dewasa ini telah menjadi suatu kebutuhan bagi para pelaku bisnis sehingga bisnis yang dijalankan dapat bersaing dan menjadi pilihan pasar sehingga bisnis yang dijalankan mengalami perkembangan yang signifikan. Lingkungan bisnis yang semakin pesat membuat persaingan semakin ketat, baik perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa maupun non jasa bersaing untuk bertahan dan mendapatkan keuntungan. Dimana orang yang terlibat dalam dunia bisnis tersebut ingin memberikan yang terbaik kepada orang lain.

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan suatu negara (Hermansyah, 2009:7). Jasa bank dibutuhkan oleh banyak sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan (Kasmir, 2002:2). Kepercayaan merupakan kunci dari bisnis perbankan oleh karena itu prinsip kehati-hatian sangat diperlukan. Unsur kepercayaan menjadi faktor kunci bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan. Kepercayaan juga sangat diperlukan untuk membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang (Akbar dan Parves, 2009).

Seiring dengan perkembangan jaman, nasabah menjadi semakin kritis karena dihadapkan oleh banyak pilihan produk dan jasa layanan yang didukung dengan kemudahan informasi tentang produk dan jasa layanan tersebut. Jasa menurut Kotler (dalam Hurriyati, 2010:27) jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.

Salah satu kunci untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai kepuasan konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan, (Kotler, 2008:70). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan, (J.Supranto,2006 : 233). Lembaga perbankan berdiri dan tumbuh sejalan dengan perkembangan perekonomian masyarakat karena lembaga perbankan merupakan lembaga perantara keuangan dalam perekonomian.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat antara lembaga keuangan, dan untuk memenuhi keinginan dari nasabah dalam mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, maka pada saat ini BPR Werdhi Sedana dituntut untuk dapat mengedepankan kualitas pelayanan yang baik, sehingga tercapainya kepuasan nasabah yang tentunya akan berdampak terhadap perkembangan BPR Werdhi Sedana di masa mendatang.

Di dalam upaya BPR Werdhi Sedana untuk dapat memuaskan kebutuhan nasabah, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen (pengelola) berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan. Seperti sudah diketahui bahwa saat ini pelayanan yang sudah dinikmati oleh nasabah adalah adanya satuan pengaman (Satpam) yang standby berjaga didepan untuk menyapa setiap nasabah yang datang dan membantu nasabah untuk memberikan informasi dan mengarahkan nasabah sesuai tujuan datang ke bank sehingga

nasabah merasa terbantu dengan adanya satpam tersebut. Disamping itu juga pelayanan yang sudah dinikmati adalah adanya kursi tunggu yang disediakan untuk nasabah yang datang ke bank sambil menunggu antrian untuk melakukan transaksi, nasabah juga dapat menikmati layanan internet gratis agar tidak merasa bosan dan jenuh dalam menunggu antrian. Selain itu juga letak BPR yang berada di pusat kota Gianyar dan cukup strategis menjadikan nasabah mudah menjangkau, dan adanya kantor kas di setiap kecamatan di Gianyar sehingga nasabah yang dari jauh dapat bertransaksi pada kantor kas tersebut tanpa harus pergi ke kantor pusat di Gianyar. Disamping fasilitas yang disediakan tersebut, juga masih terdapat keluhan dari nasabah yang biasanya menerima pelayanan jemput angsuran maupun tabungan jarang dilakukan mengingat jumlah nasabah yang lumayan banyak sehingga uang yang seharusnya disetorkan untuk angsuran atau tabungan dipakai untuk keperluan sehari-hari dan mengakibatkan terkena denda pinalti karena adanya keterlambatan pembayaran angsuran. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat antara lembaga keuangan, dan untuk memenuhi keinginan dari nasabah dalam mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, maka BPR. Werdhi Sedana harus melakukan suatu terobosan yang dapat mengedepankan kualitas pelayanan yang baik, sehingga tercapainya kepuasan nasabah yang tentunya akan berdampak terhadap perkembangan BPR di masa mendatang.

Pokok permasalahan penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan, adalah Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR Werdhi Sedana Gianyar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada PD. BPR WERDHI SEDANA di Kabupaten Gianyar yang beralamat di Jl. Brigjen Ngurah Rai No. 71 Gianyar. Sebagai obyek dalam penelitian ini adalah bidang manajemen pemasaran yang meliputi kualitas pelayanan dimensi bentuk fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan kepuasan nasabah. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara dan kuisisioner yang disebarakan kepada responden, yaitu nasabah PD. BPR WERDHI SEDANA. Data sekunder adalah data yang berasal dari instansi yang berkedudukan sebagai penyebar informasi, yaitu data jumlah pegawai, jumlah nasabah, dan perkembangan nasabah PD. BPR WERDHI SEDANA.

Populasi dalam penentuan jumlah sampel pada penelitian ini adalah nasabah PD. BPR WERDHI SEDANA . Pada tahun 2016 jumlah nasabah sebesar 87.574 nasabah. Dalam pelaksanaan penelitian tidak melibatkan semua populasi. Dengan pertimbangan karena terbatasnya dana dan waktu maka jumlah sampel dibatasi berjumlah 98 nasabah yaitu nasabah tabungan.

Pada penelitian ini digunakan model Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent* apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel

independen mengalami kenaikan atau penurunan. Analisis linier sederhana ini diproses menggunakan program komputer *Statistical Package For Social Science* (SPSS)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Hasil analisis dinyatakan dalam bentuk persamaan garis regresi linier sederhana.

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi

Variabel	Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients		
(Constant)	15,525	2,655	Beta		
Kualitas pelayanan	0,260	0,030			0,000
$T_{hitung} = 8,705$ $Sig F_{hitung} = 0,000$ $R = 0,664$ $R\ square = 0,441$					

Berdasarkan tabel 1, maka rumusan regresi linier sederhana yaitu :

$$Y = 15,525 + 0,260X$$

Dari persamaan tersebut, dapat diinterpretasikan sebagai berikut

1. Nilai a = 15,525 mengandung arti apabila tidak ada perhatian terhadap kualitas pelayanan atau nilainya adalah konstan maka skor Kepuasan Nasabah adalah sebesar rata-rata 15,525.

2. 0,260 mengandung arti bahwa jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,260 satuan.

Analisis Determinasi

Untuk mengetahui besar kecilnya sumbangan (kontribusi) antara variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah), maka digunakan koefisien determinasi. Analisis ini digunakan untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel yang diteliti, yaitu antara variabel bebas terhadap variabel terikat kepuasan nasabah. Rumus untuk menentukan besarnya koefisien determinasi (D) adalah $D = (r)^2 \times 100 \%$. Besarnya $(r)^2$ dapat diperoleh dari besarnya (r) pada tabel 5.3, yang besarnya = 0,920.

Koefisien determinasi sebesar 44,09 %, atau nilai R Square sebesar $0,441 \times 100\% = 44,1\%$ berarti pengaruh kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 44,09%. Sisanya sebesar $100,0\% - 44,09\% = 55,91\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada kesempatan ini.

Uji T-Test

Uji ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah signifikan atau hanya diperoleh secara kebetulan.

Tabel 2

Hasil Uji T

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations	
	Beta			Zero-order	Partial
1 (Constant)		5,848	,000		
KUALITAS PELAYANAN	,664	8,705	,000	,664	,664

Hasil perhitungan yang diperoleh t-hitung adalah 8,705 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,66 berada pada daerah penolakan H_0 , maka H_0 ditolak atau H_1 diterima, berarti memang benar ada pengaruh yang positif dan nyata (signifikan) antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar dan bukan diperoleh secara kebetulan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut.

Ada pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PD.BPR Werdhi Sedana kabupaten Gianyar. Hal ini dapat dilihat dari persamaan regresi linier sederhana : $Y = 15,525 + 0,260X$ dapat dinyatakan ada pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, atau dengan kata lain dari koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,260 mengandung arti bahwa jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,260 satuan. Dari koefisien determinasi diperoleh 44,09% Ini berarti kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah sebesar

44,09% sedangkan sisanya 55,91% disumbangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti tempat parkir dan pelayanan penjemputan angsuran/tabungan. Dan dari hasil uji signifikansi parsial (t-test) diperoleh $t\text{-hitung} = 8,705 > t\text{-tabel} = 1,66$ dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PD.BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar.

Saran

Mengingat kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan kuat terhadap kepuasan nasabah, maka diajukan saran-saran sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan BPR Werdhi Sedana perlu ditingkatkan lagi dan tetap mempertahankannya karena kualitas pelayanan memberikan kontribusi cukup besar terhadap penilaian kepuasan nasabah, disamping itu juga agar berjalan sejajar dengan misi perusahaan yaitu “Memberikan Layanan Perbankan dengan menanamkan etos kerja berbasis Dharma dan memberikan manfaat yang optimal sehingga menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas nasabah” serta motto “Melayani Dengan Dharma”
- b. Perlunya peningkatan dari segi penampilan karyawan mengingat penampilan karyawan masih dalam kategori cukup karena hal pertama yang dinilai oleh nasabah ketika bertemu maupun berkomunikasi dengan karyawan adalah penampilan karyawan atau tata cara berpakaianya, pada saat itu nasabah akan memberikan nilai kepuasan yang dirasakan tersendiri oleh nasabah. Untuk itu

diperlukan pakaian yang menunjukkan karakteristik karyawan bank oleh karyawan BPR. Werdhi Sedana.

- c. Mengingat kualitas pelayanan dalam ruang kantor hanya berpengaruh 44,09% maka perlu dilakukan evaluasi indikator yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang mencapai angka 55,91%.

REFERENSI

- Akbar, M.M. Parvez, N. 2009. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*, ABAC Journal, 29 (1) : 24-38.
- Consuelo et,Al 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Dewi, Elita. 2002. *Identifikasi Sumber Pendapatan Asli Daerah dalam Rangka Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara.
- Edgar, M dan Galia, F. 2009. *Why and How Service Quality Perceptions Impact Consumer Responses*, Journal of Managing Service Quality, 19
- Rangkuti, 2008. *Measuring Customer Satisfaction, (Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan), serta Analisis PLN JP*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Feigenbaum (2010). *Kendali Mutu Terpadu*. Jakarta:Penerbit Erlangga
- Grosroos, C. 2001. *Manajemen Pelayanan dan Pemasaran*. Terjemahan Maskur. Jakarta: Rineka Cipta
- Gaspersz, Vincent,2005. *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hermansyah, 2009, *Hukum Perbankan Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Hurriyati Ratih, Dr., M.Si. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. 2010. Jakarta: Alfabeta CV
- Hessel Nogi S. Tangkilisan 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Kasmir, (2004). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kheng, L.L., Mahamad, O., Ramayah, T., and Mosahab, R. 2010. *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia*, International Journal of Marketing Studies,
- Kotler, Philip. 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, PT. Prenhalindo, Jakarta.

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga
- Lovelock, C.H dan Wright, L.K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks.
- Lovelock,C.H and Wirtz,J. (2004). *Services Marketing, Fifth Edition*, Prentice Hall, New Jersey
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Salemba Empat: Jakarta
- Mosahab, R., Mahamad, O., and Ramayah, T. 2010. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation*, International Business Researc, Vol. 3, No. 4
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Alutu Terpadu (Fotal Quality Management)* Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nata Wirawan, I Gusti Putu. 2002. *Cara Mudah Memahami Statistik 2 (Statistik Inferensia) untuk ekonomi dan bisnis*, Denpasar : edisi kedua, Keraras Emas.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto,J, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Stuart, GM. Verryn. 2004. *Pengantar Hukum Perbankan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Suyatno, Thomas, 2003 *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,

Suhardi, Gunarto. 2007. *Usaha Perbankan dalam Perspektif Hukum*. Yogyakarta: Kanisius

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.

T.Sunaryo.2001. *Ekonomi Manajerial, aplikasi teori ekonomi mikro*. Jakarta:Erlangga

Usman dan Akbar. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara

Yulianti, Fatma. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan. Studi : Bank PANIN.Tbk Kcp A.Yani Banjarmasin*. Journal Spread Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia) Banjarmasin

Nasrul. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Pembangunan Nagari Kantor Pusat Lubuk Basung*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen,

Husnul Khatimah 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura*). Diakses dari <http://eprints.undip.ac.id/29580/1/JURNAL.pdf>

<http://www.negarahukum.com/hukum/perusahaan-daerah.html>

<http://pebiwijaya.blogspot.com/2012/11/macam-macam-bentuk-badan-usaha.html>

<http://www.negarahukum.com/hukum/perusahaan-daerah.html>

www.kemendagri.go.id/media/documents/2000/11/06/Kepmen_No.43-2000.rtf

https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Perkreditan_Rakyat

<http://kbbi.web.id/konvensional>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
Sebagaimana Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998
<http://bankernote.com/undang-undang-perbankan-indonesia-uu-no-10-tahun-1998/>

Undang-undang nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian
https://portal.mahkamahkonstitusi.go.id/eLaw/mg58ufsc89hrsg/uu_25_1992_ok.pdf

Undang-undang nomor 5 tahun 1962 tentang perusahaan daerah
http://kamuskeuangaeraah.com/images/8/88/UU_05_tahun_1962_%28Perusahaan_Daerah%29.pdf

undang-undang nomor 17 tahun 2003 tentang keuangan negara
http://www.bpk.go.id/assets/files/storage/2013/12/file_storage_1386152419.pdf

undang-undang nomr 13 tahun 1968 tentang bank sentral
<http://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/Pages/undang-undang-nomor-13-tahun-1968-tentang-bank-sentral.aspx>

PD.BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar. 2017. Profil Perusahaan. Gianyar

