

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK.  
CABANG GIANYAR**

**Oleh :**

**I Dewa Nyoman Adi Wibowo**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah agar dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia di Cabang Gianyar. Penelitian dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar yang berlokasi di Jl Pudak No 19 A Gianyar. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, teknik dokumentasi, dan kuesioner dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan sebanyak 99 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk cabang Gianyar. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 21,50 persen. Berdasarkan hasil  $t_{hitung} = 5,147$  sig 0,00 dan  $t$  tabel 1,661 pada tingkat signifikansi 5 persen persen sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini secara statistika pada taraf kepercayaan ( $\alpha$ ) = 5 persen, maka kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dengan demikian hipotesis teruji kebenarannya. Saran yang diberikan agar kualitas pelayanan fisik, dimensi keandalan, yaitu kemampuan bersikap simpatik perlu ditingkatkan dan peningkatan empati berupa peningkatan perhatian terhadap nasabah oleh karyawan.

***Kata Kunci :*** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

## **ABSTRACT**

The economic growth of a country needs a regulatory pattern of managers of economic resources that are devised, directed and integrated, and utilized as an improvement of the welfare of the community. In order to deal with today's globalization, critical thinking about the optimal use of resources and resources is available. The purpose of this research is to know the quality of service at PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Gianyar Branch. To know customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Gianyar Branch. To know whether there is influence between service quality to customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Gianyar Branch. The research was conducted at Bank Rakyat Indonesia Gianyar Branch located on Jl Puduk No 19 A Gianyar. Methods The research used in this study is the method of observation, interviews, documentation techniques, and questionnaires using Likert scale and sample determination method used as many as 99 samples. The method of analysis used is a simple linear regression analysis method. Based on the results of data analysis, the service quality has a significant effect on customer satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk branch of Gianyar. The amount of influence of service quality to customer satisfaction is 21,50 percent. Based on  $t_{count} = 5,147$  sig 0,00 and  $t_{table} 1,661$  at singifikansi 5 percent so  $H_0$  rejected and  $H_a$  accepted. This statistically on the level of trust ( $\alpha$ ) = 5 percent, then the quality of service (X) has a positive and significant impact on customer satisfaction (Y). Thus the hypothesis tested the truth. Suggestions given for the quality of physical services, dimensions of reliability, namely the ability to be sympathetic need to be improved and increased empathy in the form of increased attention to customers by employees.

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Pertumbuhan ekonomi suatu negara perlu pola pengaturan pengelola sumber-sumber ekonomi yang tersedia, terarah dan terpadu, serta dimanfaatkan sebagai peningkatan kesejahteraan masyarakat. Untuk menghadapi kondisi globalisasi dewasa ini, diperlukan pemikiran yang kritis tentang pemanfaatan sumber daya dan sumber dana yang tersedia secara optimal. Lembaga keuangan yang ada sangatlah penting peranannya dan keikut sertaannya dalam membangun ekonomi negara, dimana keberadaan lembaga keuangan berkaitan erat dengan perkembangan perdagangan dan uang. Pembangunan ekonomi yang bersifat kerakyatan merupakan suatu gejala yang seharusnya mendapat perhatian dari seluruh rakyat Indonesia untuk mempercepat laju perekonomian nasional.

Bank telah cukup berperan di dalam mendorong pembangunan ekonomi dan menciptakan kesempatan berwirausaha bagi masyarakat desa, serta menunjang program pemerintah dalam hal pengentasan kemiskinan. Pada umumnya Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima Simpanan, Giro, Tabungan dan Deposito. Kemudian Bank dikenal juga sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasanya dalam lalulintas pembayaran dan peredaran uang. Perkembangan dunia perbankan dirasakan semakin maju sehingga membawa dampak persaingan yang semakin tajam. Dengan melihat situasi yang demikian, pimpinan perusahaan selalu dituntut untuk mengelola perusahaannya secara profesional dan terorganisir dalam upaya untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Untuk mengantisipasinya, perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima di masyarakat.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang telah berhasil maju dan meningkatkan jumlah nasabahnya didalam mendukung berjalannya program BRI ini, salah satunya adalah BRI Cabang Gianyar. Banyak program-program yang telah ditawarkan oleh BRI guna mencapai tujuan bersama. Kontribusi BRI terhadap perekonomian masyarakat merupakan indikator keberhasilan BRI. Semakin besar peranan BRI kepada masyarakat menunjukkan bahwa peluang pasar bagi BRI akan setinggi mungkin. Oleh karena itu, BRI membutuhkan manajemen operasional yang handal. Keberadaan BRI yang sangat baik akan memberikan dampak kesejahteraan bagi masyarakat. Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang telah berhasil maju dan meningkatkan jumlah nasabahnya didalam mendukung berjalannya program BRI ini, salah satunya adalah BRI Cabang Gianyar. Banyak program-program yang telah ditawarkan oleh BRI guna mencapai tujuan bersama yaitu dalam bentuk Deposito maupun Tabungan seperti Giro, Britama, Britama Valas, Simpedes, Tabunganku, dan Tabungan Haji. Maka dari itu pada penelitian ini diambil sample perkembangan jumlah nasabah Tabungan setiap tahunnya untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRI Cabang Gianyar.

Penelitian ini berupaya menggali seberapa besar kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. Manajemen bank perlu mengetahui hal-hal yang dianggap penting dan diprioritaskan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan loyalitas nasabah. Bila nasabah menilai tinggi kualitas pelayanan yang diperoleh maka akan menyebabkan kepuasan pada nasabah. Dari latar belakang permasalahan tersebut maka sangat menarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Gianyar”.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Gianyar”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar yang berlokasi di Jl Puduk No 19 A Gianyar. Pemilihan BRI sebagai lokasi penelitian, didasarkan pada pertimbangan bahwa BRI Cabang Gianyar merupakan salah satu bank yang berlokasi di kota Gianyar, dan mudah dijangkau oleh nasabah BRI Cabang Gianyar. Subjek penelitian adalah benda, hal atau orang, tempat yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Sedangkan objek penelitian dilakukan berkaitan dengan kepuasan para nasabah dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar.

Pada penelitian ini digunakan model regresi yaitu regresi linier sederhana dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Setelah itu menggunakan analisis determinasi dan analisis statistik uji t (t-test).

Analisis ini biasa dipakai agar dapat mengetahui besarnya kontribusi/sumbangan kompensasi finansial dan untuk mengetahui signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Analisis regresi linier sederhana ini diproses menggunakan program komputer *Statistical Package for Social Science (SPSS)*.

## HASIL PEMBAHASAN

Teknik analisis regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional maupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen yaitu ketergantungan kualitas pelayanan Pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Gianyar terhadap kepuasan nasabah dan perkembangan jumlah nasabah tabungan bias dilihat dari Tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1.**  
**Hasil Analisis Regresi**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

(Constant)	7,563	0,833	9,077	0,000
Kualitas pelayanan	0,078	0,015	0,463	5,147
R	= 0,463			
R <sup>2</sup>	= 0,215			
F <sub>hitung</sub>	= 26,489			
Sig F <sub>hitung</sub>	= 0,000			

Berdasarkan Tabel 1 hasil analisis regresi sederhana menggunakan *SPSS Version 17.0 for Windows* maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut

$$Y = a + bX$$

$$Y = 7,563 + 0,078X$$

Berdasarkan hasil persamaan tersebut, dapat dijelaskan bahwa besarnya nilai a (constant) sebesar 7,563 dan b (koefisien regresi sederhana sebesar 0,078. ) . pola pengaruh kualitas pelayanan (X), terhadap kepuasan nasabah (Y) yaitu sebagai berikut:

- a = 7,563 berarti apabila kualitas pelayanan sama dengan nol satuan atau apabila kepuasan nasabah tidak berubah (constant), maka kualitas pelayanan adalah sebesar 7,563.
- b = 0,078 berarti apabila kualitas pelayanan dinaikkan satu satuan, maka akan dapat menaikkan kepuasan sebesar 0,078 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk kantor Cabang Gianyar.

### **Analisis Determinasi**

Analisis Determinasi adalah digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi/sumbangan kompensasi finansial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Gianyar, maka digunakan analisis determinasi. Berdasarkan hasil *SPSS Version 17.0 for windows* pada tabel 5.5 besarnya determinasi (D= 21,50%) ini berarti bahwa kontribusi atau sumbangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia

Tbk. Kantor Cabang Gianyar adalah sebesar 21,50 persen. Sedangkan sisanya sebesar 78,50 persen disebabkan oleh faktor lain yang tidak dibahas.

### **Analisis Statistik uji t (t-test)**

Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk kantor Cabang Gianyar. Untuk menguji kebenaran dari koefisien regresi linier sederhana tersebut, maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji-t (t-test). Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

#### 1) Perumusan Hipotesis

Hipotesis yang diuji adalah kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Gianyar. Sesuai dengan hipotesis tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis kerjanya sebagai berikut:

$H_0 : \beta = 0$ , artinya variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Gianyar

$H_a : \beta > 0$ , artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Di Cabang Gianyar

#### 2) Penentuan t-tabel

Dengan menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dan derajat kebebasan ( $df = n-k-1=99-2-1=96$ ), test satu sisi pada sisi kanan, diperoleh nilai t-tabel=  $t'_{\alpha(n-k-1)}=t'(0,05;96)=1,661$

#### 3) Perhitungan t-hitung

Berdasarkan hasil analisis *SPSS Version 17.0 for Windows* pada Tabel 5.5 diperoleh t-hitung adalah sebesar = 5,147

#### 4) Kriteria pengujian

Adapun kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis yang diajukan di atas adalah sebagai berikut:

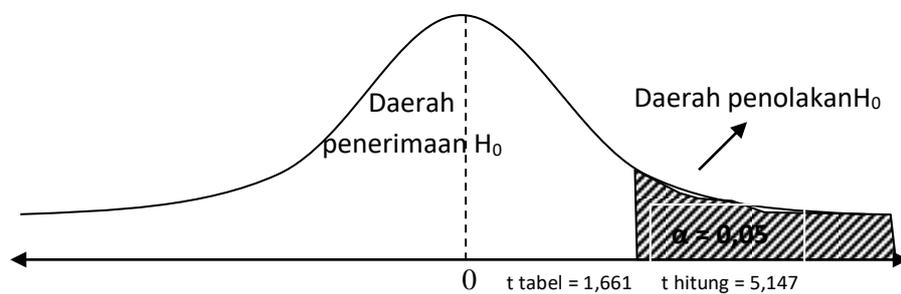
a) Jika t-hitung  $\geq$  t-tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

b) Jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

5) Menggambarkan Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis

Untuk membuktikan  $H_0$  diterima atau ditolak, sesuai dengan hipotesis yang diukur, maka dapat digambarkan dalam sebuah kurva daerah penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut :

**Gambar 5.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan  $H_0$**



6) Keputusan

Berdasarkan hasil analisis gambar 5.1 di atas menunjukkan bahwa nilai  $t\text{-hitung}$  diperoleh sebesar 5,147, sedangkan nilai  $t\text{-tabel}$  sebesar 1,661, ternyata nilai  $t\text{-hitung}$  lebih besar daripada  $t\text{-tabel}$  atau  $t\text{-hitung} = 5,147 \geq t\text{-tabel} = 1,661$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Oleh karena  $t\text{-hitung}$  jatuh pada daerah penolakan, maka pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah signifikan pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Gianyar.

Jadi hipotesis yang diajukan yang bunyinya diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Gianyar. Artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan nasabah akan meningkat (hipotesis terbukti).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Gianyar. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 21,50 persen.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disarankan kepada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Gianyarsekitarnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah yaitu :

1. Pada variabel kualitas pelayanan fisik ditemukan nilai rata-rata terkecil yang direspon oleh responden adalah pada dimensi keandalan, yaitu kemampuan bersikap simpatik perlu ditingkatkan dan peningkatan empati berupa peningkatan perhatian terhadap nasabah oleh karyawan.
2. Bagi peneliti berikutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## REFERENSI

- Alma Buchari, (2007), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Alfabeta, Bandung.
- Dodik dan Gunarsih Tri (Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi, 2010).
- Gunntur Muhammad dan Bambang Setiadi, (2005). Dalam penelitiannya yang berjudul "*Kualits Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Menggunakan Jasa PDAM Surakarta*"
- Hidayat. (2009). Dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Bank*".
- J. Supranto (2006:227). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Khoirun Ahmad, (2010). Dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Study Kasus pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Malang)*".
- Kotler Philip, (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Philip, (2005), *Manajemen Pemasaran*, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Philip dan Keith Cox, 2004, *Manajemen dan Strategi Pemasaran* , Erlangga, Jakarta
- Sunarto (2006). Pengantar Manajemen Pemasaran. Cet. 1. Yogyakarta: Ust Press. Sedarmayanti dan Hidayat, 2002. Metodologi Penelitian, Mandar Maju, Bandung.
- Supranto, J, (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rhineka Cipta.
- . 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta
- Sugiyono, (2005), Metode Penelitian Bisnis, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono. 2000, Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Andy Offset, Jakarta.
- ,Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

- Fandy, (2004), *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy dan Chandra Gregorius, (2005), *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- (2006:273). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- , Fandy dan Anastasya Diana. (2007). *Total Quality Managen Edisi. Revisi*, Penerbit Andi, Yogyakarta. Welsch, Gleen A.
- . 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- , Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.