

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH KREDIT  
PADA PT. BPR GIANYAR PARTASEDANA  
KABUPATEN GIANYAR**

**Oleh :**

**I Wayan Kandi Suryawan**

Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai, Bali, Indonesia  
e-mail : [suryawankandi@gmail.com](mailto:suryawankandi@gmail.com) / telp : +6285 737302212

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit pada PT. BPR Gianyar Partasedana tahun 2016. Penelitian ini dilakukan di PT. BPR Gianyar Partasedana tahun 2016. Jumlah responden sebanyak 99 responden. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan kuisioner dengan skala likert. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Dari hasil analisis yang sudah dilakukan, didapat hasil bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit pada PT. BPR Gianyar Partasedana tahun 2016. Kepuasan nasabah kredit pada PT. BPR Gianyar Partasedana tahun 2016 dipengaruhi oleh variabel bebas kualitas pelayanan sebesar 81,3 persen, sisanya 18,7 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah kredit hendaknya PT. BPR Gianyar Partasedana memperhatikan faktor-faktor kualitas pelayanan seperti kehandalan yaitu penyiapan jenis kredit (Kredit Investasi, Kredit Modal Kerja, Kredit Konsumtif) dan jaminan yaitu tentang kelancaran proses kredit sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah kredit PT. BPR Gianyar Partasedana.

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

**ABSTRACT**

The purpose of this study is to determine the effect of service quality on customer satisfaction credit at PT. BPR Gianyar Partasedana in 2016. This research was conducted at PT. BPR Gianyar Partasedana in 2016. The number of respondents is 99 respondents. Data collection using interview technique and questionnaire with likert scale. Data analysis techniques use simple linear regression analysis.

From the results of the analysis that has been done, the results obtained that the quality of service variables positive and significant impact on customer satisfaction credit at PT. BPR Gianyar Partasedana in 2016. Credit customers' satisfaction at PT. BPR Gianyar Partasedana 2016 is influenced by free variable service quality of 81.3 percent, the remaining 18.7 percent influenced by other factors not included in the model. In providing services to credit customers should PT. BPR Gianyar Partasedana pay attention to service quality factors such as reliability of preparing the types of credit (Investment Credit, Working Capital Loan, Consumer Credit) and the guarantee that is about the smoothness of the credit process so as to provide quality services to the credit customers of PT. BPR Gianyar Partasedana.

***Keywords:*** *Service Quality, Credit Customer Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Lembaga keuangan perbankan saat ini mengalami perkembangan dan persaingan yang sangat pesat. Perbankan sendiri merupakan instrument penting dalam memperlancar jalannya pembangunan bangsa. Banyaknya jenis bank yang berdiri, menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan akan produk dan jenis bank yang diinginkan. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangat penting. Menurut Royne (dalam Tatik Suryani, 2001:273) kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru. Oleh karenanya kualitas bank bukan hanya ditentukan oleh produk bank itu sendiri, pelayanan yang bermutu kepada nasabah menjadi nilai utama bagi bank tersebut dibandingkan dengan pesaingnya.

Perbankan mencakup segala hal yang berhubungan dengan *bank*, yaitu tentang kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan Indonesia menjalankan fungsinya berasaskan demokrasi ekonomi dan menggunakan prinsip kehati-hatian. Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk barang dan jasa, maka konsumen memiliki banyak pilihan yang semakin banyak. Semakin ketat pula persaingan yang ada dalam dunia bisnis. Perusahaan harus mampu bersaing dengan keadaan yang ada agar tetap mampu bertahan dalam kondisi yang ada.

Menurut Nasution (2004:47), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Royne (dalam Suryani 2001:273), “Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru”. Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap nasabahnya bila dibandingkan dengan pesaingnya. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Menurut Wyckof (dalam Wisnalmati, 2005:155), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang

diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diharapkan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005:121). Hal ini berarti kualitas yang baik ditentukan oleh persepsi pelanggan atau konsumen, dan menjadi tolak ukur perusahaan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan untuk memuaskan konsumen agar tidak beralih kepada perusahaan lain. Hal ini akan membantu perusahaan dalam meraih keuntungan yang besar untuk meningkatkan *income* dan citra perusahaan dimata para konsumennya.

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari pandangan konsumen terhadap kinerja produk dan harapan pelanggan. Konsumen adalah pihak yang memaksimalkan nilai, mereka membentuk harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan hal tersebut. Pelanggan akan membeli di perusahaan yang mereka anggap memberikan nilai bagi pelanggan (*customer value*) yang tertinggi. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya (Supranto, 2006).

Bank umum disebut juga sebagai bank komersial. Bank umum pada dasarnya melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional, yang kegiatannya memberi jasa dalam lalu lintas pembayaran. Di dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 dan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Perbankan. Bank didefinisikan sebagai badan usaha yang menghimpun atau mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan atau deposito dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan, bahwa ada dua kegiatan pokok dari bank, yaitu pertama, kegiatan pengumpulan dana atas dasar kepercayaan dari masyarakat. Kegiatan kedua adalah penyaluran dana kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan salah satu jenis bank yang dikenal melayani golongan pengusaha mikro, kecil dan menengah. Dengan lokasi yang pada umumnya dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan. BPR sudah ada sejak jaman sebelum kemerdekaan yang dikenal dengan sebutan Lumbung Desa, Bank Desa, Bank Tani dan Bank Dagang Desa atau Bank Pasar. BPR merupakan lembaga perbankan resmi yang diatur berdasarkan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan dan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 10 tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut secara jelas disebutkan bahwa ada dua jenis bank, yaitu Bank Umum dan BPR.

Fungsi BPR antara lain menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, memberikan kredit, menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah, dan menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/atau tabungan pada bank lain. SBI adalah sertifikat yang ditawarkan Bank Indonesia kepada BPR apabila BPR mengalami over likuiditas.

PT. BPR Gianyar Partasedana beralamat di Jalan Raya Buruan No. 88 Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar. PT. BPR Gianyar Partasedana sebagai bank yang melakukan kegiatan di sektor perbankan turut andil dalam pembangunan daerah khususnya di Kabupaten Gianyar, perlu melakukan terobosan guna meningkatkan jumlah pengguna jasa bank ini. Namun tidak dapat dipungkiri, seperti dengan lembaga perbankan lainnya, maupun bidang-bidang jasa lainnya, dinamika kepuasan antara konsumen tetap terjadi. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan nasabah yang masih kurang, misalnya dalam pengajuan kredit yang dinilai nasabah prosesnya terlalu panjang dan lama. Selain itu keramahan karyawan pun harus selalu ditingkatkan agar nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Dimensi kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan oleh PT. BPR Gianyar Partasedana dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar para nasabah merasa puas dan bisa merekomendasikannya kepada orang lain.

Kepuasan nasabah akan membangun hubungan antara perusahaan dan konsumen yang semakin baik. Bukan hanya dalam segi kuantitas, melainkan juga dalam kualitas, artinya saran nasabah akan menjadi dorongan yang baik bagi perusahaan.

Berikut disajikan jumlah nasabah kredit PT. BPR Gianyar Partasedana dalam lima tahun terakhir dari periode tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 :

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Kredit PT. BPR Gianyar Partasedana 2012-2016

No	Tahun	Rekening Kredit	Nominal Kredit (Rp)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	2012	1.145	48.296.565.900
2	2013	1.217	58.099.731.200
3	2014	1.425	66.476.234.000
4	2015	1.526	73.608.704.950
5	2016	1.456	70.008.650.000
Total		6.769	316.489.886.050

Sumber : PT. BPR. Gianyar Partasedana (2016)

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa perkembangan jumlah nasabah kredit dari tahun 2012 hingga tahun 2015 cenderung meningkat, dan mengalami penurunan selama periode tahun 2016. Penurunan jumlah nasabah kredit yang terjadi diduga karena kualitas pelayanan yang kurang dari pihak bank. Hal ini perlu menjadi perhatian penting bagi perusahaan.

Pokok permasalahan penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan, adalah : Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit pada PT. BPR Gianyar Partasedana ?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada PT. BPR Gianyar Partasedana yang beralamat di Jalan Raya Buruan No. 88, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar. Penetapan objek penelitian pada lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa lokasi tersebut dapat mewakili permasalahan yang ada dalam penelitian ini, selain itu PT. BPR Gianyar Partasedana dapat memberikan data yang sesuai dengan masalah yang diteliti yaitu adanya penurunan nasabah kredit pada tahun 2016..

Objek penelitian dalam hal ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah kredit.

Pada penelitian ini digunakan model regresi linier sederhana untuk mengetahui arah hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah kredit apakah variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Analisis regresi linier sederhana ini diproses menggunakan program komputer *Statistical Package for Social Science (SPSS)*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi linier sederhana yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen kualitas pelayanan dengan variabel dependen kepuasan nasabah kredit pada PT. BPR Gianyar Partasedana apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun hasil pengolahan data dengan program SPSS Version 22.00 For Windows dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1  
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21,397	,599		35,711	,000
Kualitas Pelayanan	,229	,011	,902	20,550	,000
Adjusted R Square	= 0, 811				
Sig	= 0,000				

Berdasarkan Tabel 1, maka rumusan regresi linier berganda yaitu :

$$Y = 21,397 + 0,229(1)$$

Dari persamaan tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut :

Nilai  $\alpha = 21,397$  memiliki arti bahwa jika kualitas pelayanan ( $X$ ) = 0 maka kepuasan nasabah kredit rata-rata sebesar 21,397.

Nilai  $b =$  memiliki arti bahwa bila kualitas pelayanan naik satu satuan, maka kepuasan nasabah kredit rata-rata akan naik sebesar 0,229.

### Uji Parsial (t test)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit. Untuk menguji pengaruhnya secara parsial, maka digunakan uji t dengan tingkat signifikansi  $\alpha$  0,05. Pengujian pengaruh variabel independen pada variabel dependen adalah sebagai berikut :

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Y) pada PT. BPR Gianyar Partasedana di Kabupaten Gianyar tahun 2016**

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dengan bantuan program SPSS, dapat dilihat bahwa besarnya t-hitung adalah senilai 20,550 lebih besar dari nilai t-table yaitu 1,661. Sehingga kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit pada PT. BPR Gianyar Partasedana di Kabupaten Gianyar tahun 2016.

Besarnya pengaruh variabel bebas tersebut dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi atau  $R^2$  yang terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2  
Hasil Analisis Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,902 <sup>a</sup>	,813	,811	,36529	,813	422,283

Besarnya pengaruh variabel bebas tersebut dapat dilihat dari nilai  $R^2$  sebesar 0,813. Dengan demikian bisa dikatakan persentase kepuasan nasabah kredit pada

PT. BPR Gianyar Partasedana di Kabupaten Gianyar tahun 2016 dipengaruhi oleh variabel bebas tersebut sebesar 81,3 persen, untuk sisanya sebesar 18,7 persen diberikan dampak dari faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Dari *Adjusted R Square* yang diperoleh yaitu sebesar 0,811. Ini menunjukkan bahwa 81,1 persen dari varian (naik turunnya) kepuasan nasabah kredit dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sisanya 18,9 persen dipengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

### **Simpulan**

Dari hasil *Adjusted R Square* yang diperoleh yaitu sebesar 0,811. Ini menunjukkan bahwa 81,1 persen dari varian (naik turunnya) kepuasan nasabah kredit dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sisanya 18,9 persen dipengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini. Berdasarkan pengujian secara parsial, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit pada PT. BPR Gianyar Partasedana di Kabupaten Gianyar tahun 2016.

### **Saran**

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah kredit hendaknya PT. BPR Gianyar Partasedana memperhatikan faktor-faktor kualitas pelayanan seperti kehandalan yaitu penyiapan jenis kredit (Kredit Investasi, Kredit Modal Kerja, Kredit Konsumtif) dan jaminan yaitu tentang kelancaran proses kredit sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah kredit PT. BPR Gianyar Partasedana.

## REFERENSI

- Alma. 2005. *Manajemen Pemasaan dan Pemasaran Jasa*. Cetakan 5. Bandung : CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaan dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Kedelapan. Bandung : CV. Alfabeta.
- Bentuk dan Jenis Perusahaan. Diakses 17 Juni 2017. <http://sharingbahankuliah.blogspot.co.id/2009/05/bentuk-dan-jenis-perusahaan.html>
- Ekawati. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Besakih di Karangasem*. Skripsi S1, Program Study Manajemen, Universitas Ngurah Rai Denpasar.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PPM.
- Gorda, I Gusti Ngurah. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Denpasar : Astabrata Bali.
- Hasibuan, Malayu SP. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hianggio. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Mega Zanur Kota Gorontalo*. Skripsi S1, Program Study Manajemen, Universitas Negeri Gorontalo.
- Husein Umar. 2001. *Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Ratih Kusuma Dewi. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. BPR. HOKI di Kabupaten Tabanan*. Tesis, Program Pascasarjana, Universitas Udayana Denpasar.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta : Prehallindo.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran, Jakarta : PT. Indeks.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium, Jakarta : PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.

- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Media Advertising Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 6. pp. 123-136.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu : Total Service Management*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Pengertian Bank Perkreditan Rakyat. Diakses 17 Juni 2017. <http://eprints.uns.ac.id/8029/1/144341308201009391.pdf>
- Salomon, R. Michael dan Stuart, W. Elnora. 2003. *Marketing Real People, Real Choices, International Edition*. Prentice Hall. New Jersey.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suryani Tatik, Sri Lestari, & Wiwik Lestari, 2001. "Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia". Surabaya : Prahara offset.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen*, CAPS (Center of Academy Publishing Service), Yogyakarta.
- Suwardi. 2011. *Metodelogi Penelitian Sastra*. Jakarta : PT. Buku Seru.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama. Malang : Bayu Media Publishing.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. Yogyakarta : Andi.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ke Dua. Yogyakarta : Andi.
- Usman, Husaini. 2006. *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wisnalmawati, 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.