

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PD. BPR BANK PASAR KABUPATEN BANGLI

**Oleh :
Ni Luh Widyaningsih**

Fakultas Ekonomi Ngurah Rai Denpasar
Email: Widyaningsih479@gmail.com / telp : 085793673164

ABSTRAK

Bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, yaitu jasa keuangan. Bagi perusahaan yang berbergerak dalam bidang jasa kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting sehingga faktor pelayanan mendapat prioritas utama. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator yaitu *tangibility* (bukti langsung), *realibility* (keandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) berpengaruh pada kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99 orang yang merupakan nasabah yang masih aktif dari PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli. Metode pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, untuk menguji hipotesis digunakan uji t-test berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli adalah positif dan signifikan, untuk menguji signifikan atau tidak, di uji dengan menggunakan analisa t-test yang memperoleh hasil t-hitung = 14,640 dan t-tabel = 1,66071 yang berarti t-hitung > t-tabel. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli adalah positif dan signifikan. Sedangkan nilai determinasi menunjukkan sebesar 0,688 atau 68,8%. Berdasarkan hasil penelitian yang di dapat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah hendaknya PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli memperhatikan faktor-faktor kualitas pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan nempati sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar tercapainya kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.*

ABSTRACT

Bank is one of the companies that focus on service field, especially financial services. As a company that focus on services, customer satisfaction becomes a very important think to be considered. Therefore, service gets main priority in this field. This research was conducted in order to find out whether the quality of service consisting of five indicators namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy effected on customer satisfaction in the PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli. The samples used in this research were 99 people and they are active customers of the PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli. The method of collecting data used in this research were observation, interview, questionnaire, documentation. This research used simple linear regression analysis. In order to test the hypothesis, t-test was used. Based on the result of simple linear regression analysis, it can be known that the influence of service quality (X) to customer satisfaction (Y) of the PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli is positive and significant. In order to check whether it is significant or not, the examination by using t-test analysis was done and it obtained t-count = 14,640 and t-table = 1.66071 which means t-count > t-table. This means that Ho is rejected and Hi is accepted. Therefore, it can be concluded that the effect of service quality (X) on customer satisfaction (Y) on the PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli is positive and significant. Meanwhile the determination value showed as much as 0,688 or 68, 8%.Based on the results of this research, it can be concluded that in order to provide a good service to customers, the PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli should have to pay attention on the factors related to service quality such as tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. By doing so, a good quality services can be given in order to achieve customer satisfaction.

Keywords: Service quality, Customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, membuat persaingan bisnis menjadi sangat ketat, setiap perusahaan memiliki tujuan yang ingin dicapai, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan harus mempunyai strategi untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas, mengingat berbagai produk di pasaran cukup banyak, namun produk tersebut tidak terlepas dari persaingan. Lingkungan bisnis yang semakin ketat persaingannya belakangan ini membuat konsumen memiliki peluang yang luas untuk mendapatkan produk atau jasa dengan sederet pilihan sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, sehingga perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang dan jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat, perusahaan harus mampu untuk dapat mempertahankan posisi pasar ditengah persaingan yang semakin ketat. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan nasabah ataupun pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler , 2009:54).

Menurut Philip Kotler (2000) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak disektor jasa, pemberian pelayanan

yang berkualitas kepada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Kualitas pelayanan tidak hanya memberikan kepuasan pada konsumen tetapi juga mampu menarik konsumen baru, hal ini dikarenakan konsumen dengan persepsi yang dimilikikan pada menarik calon konsumen lain. Selain itu konsumen akan memanfaatkan pelayanan yang diberikan atas produk tersebut.

Dalam perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas produk jasa nasabah akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa, maka nasabah akan merasa puas. Maka salah satu upaya yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan menerapkan kualitas pelayanan. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Jadi Bank Perkreditan Rakyat merupakan bank yang menerima simpanan dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu.

Pada penelitian ini akan lebih fokus meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli.

Variabel bebas yang pertama yaitu kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, karena dalam memasarkan produk jasa interaksi antara produsen dan konsumen terjadi secara langsung. Aplikasi kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan salah satu bagian utama dari strategi perusahaan dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya (Tjiptono, 2008). Puas tidaknya konsumen ditentukan oleh apa yang diharapkannya dengan pelayanan yang diterima oleh konsumen.

Variabel yang kedua adalah kepuasan nasabah yang merupakan respon konsumen atau nasabah terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelum dan kinerja aktual produk setelah memakainya (Irawan, 2003). Jika kinerja bank di bawah harapan nasabah akan merasa tidak puas, jika kinerja bank sesuai harapan nasabah akan merasa puas dan jika kinerja bank melampaui harapan nasabah akan merasa sangat puas dan bahagia. Nasabah yang merasa puas akan senantiasa lebih lama pada perusahaan dan selalu memberikan komentar yang baik tentang perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, pokok permasalahan penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli ?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli yang berlokasi di Jalan Merdeka No. 27 Bangli. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dan data sekunder adalah data yang bukan diusahakan oleh peneliti sendiri melainkan telah diusahakan oleh pihak lain terlebih dahulu. Responden penelitian didapat dengan menggunakan rumus slovin dengan numlah 99 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara, kuisisioner dan dokumentasi. Teknik analisis data kuantitatif meliputi analisis regresi linier sederhana, analisis determinasi, analisis statistik uji t (t-test) dengan menggunakan program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik analisis regresi linier sederhana yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah agar dapat mengetahui pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepiasan nasabah dapat dilihat pada tpada tabel 1.

Tabel 1.
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.978 | .965 | | 2.050 | .043 |
| | Kualitas Pelayanan | .359 | .025 | .830 | 14.640 | .000 |

Berdasarkan Tabel 1, maka rumusan regresi linier sederhana yaitu:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1,978 + 0,359 X$$

Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. $a = 1,978$ artinya apabila kualitas pelayanan (X) = 0 maka kepuasan nasabah adalah 1,978, yaitu sebesar bilangan constanta (a).
2. $b = 0,359$ artinya apabila kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat rata-rata 0,359.

Dengan demikian dapat dinyatakan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan

Analisis Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui variasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang dinyatakan dalam persentase, dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2.
Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .830 ^a | .688 | .685 | 1.50641 |

Dari perhitungan SPSS pada tabel 2 diperoleh koefisien determinasi (R^2) 0,850 maka besarnya determinasi (R^2) adalah 0.688. Ini berarti besarnya variasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli adalah sebesar 68.8 %, sedangkan sisanya 22,2%

ditentukan oleh variabel lain diluar kualitas pelayanan yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Uji Parsial (Uji-t)

Uji ini digunakan untuk membuktikan apabila kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang nyata (signifikan) atau tidak terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli.

Berdasarkan Tabel 2 dapat ditarik kesimpulan yaitu nilai t-hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 14,640 dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Ini berarti bahwa secara statistik Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli.” dapat diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini memperkuat hasil penelitian dari Juni Ariani, I Dewa Ayu (2016) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada koperasi putra jaya sejahtera gianyar.

Simpulan

Dari hasil pembahasan diperoleh hasil persamaan regresi linier sederhana $Y = 1,978 + 0,359X$ dan setelah dilakukan pengujian uji t maka di dapat hasil $14,640 > 1,66071$ yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli adalah 0.688 atau 68,8% sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain.

Saran.

Untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah maka PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Bangli harus memperbaiki pelayanan dengan lebih memperhatikan indikator-indikator kualitas pelayanan seperti, petugas memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian, Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah, dan Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 10 Tahun 1998
- Aritonang. 2005. *Pemasaran jasa dan Kualitas pelayanan*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Budi Setiyawandan Waridin. 2006. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Firdha Fany Ardi, Lis Mariam dan Widhi Ni Made, 2016 “Politeknik Negeri Jakarta” Jurnal jurusan Administrasi Bisnis Terapan, vol 13 No. 2 2016, <http://jurnal.pnj.ac.id/index.php/epigram/article/viewFile/816/525>
- Husein Umar. 2003. *Metode Penelitian Manajemen. Edisi 2*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta :Elek Media Komputindo.
- Juwadi, Henddy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga Jakarta.
- Juni ariani I dewa ayu.2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Putra Jaya Sejahtera Gianyar, Gianyar.
- Kotler Philip. 2000. *Marketing Manajemen*. Edisi Millenium, Prehallindo, Jakarta.
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Gery Armstrong.2012. *Principles Of Marketing*, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran* .Edisi Mellenium. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mellenium. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Kuswandi, 2009. *Pemasaran jasa dan Kualitas pelayanan*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Laura Ninta Br Purba, Endah Wartiningsih dan Dewi Winarni Susyanti, 2016 “ PoliteknikNegeri Jakarta”Jurnal jurusan Administrasi Bisnis Terapan, vol 13 No. 2 2016, <file:///Z:/Users/user/Downloads/144-778-1-PB.pdf>

- Notoadmodjo,S. 2002. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta :Rineka Cipta
- Sevilla. 1960. *Metode Penelitian Manajemen. Edisi 2*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sudjana, Nana. 2008. *Penilaian hasil proses belajar Mengajar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Supramono. 2004. *Desain Proposal Penelitian Keuangan*.Yogyakarta: Andi
- Supranto. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Index.
- Sugiyono. 2004. *Statistik Untuk Penelitian*. Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Manajemen. Edisi 2*. BP Universitas Diponegoro. Semarang
- Tjiptono Fandy. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, penerbit Andi, Yogyakarta..
- _____. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :Penerbit Andi