

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

Oleh:  
I Gede Artawan

## *ARTICLE INFO*

*Article history:*

*Received*

*Revised*

*Accepted*

*Keyword: service quality and customer satisfaction*

*Kata Kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah*

## *ABSTRACT*

*The purpose of this study is to determine the quality of service to customer satisfaction in PD. BPR. Werdhi Sedana, Gianyar Regency. Data sources are primary data and secondary data. The types of data used are quantitative and qualitative data. Data collection techniques used were observations, interviews, questionnaires and documentation studies. The analysis technique used is simple linear regression analysis, analysis of determination and  $t_{test}$ . Based on the results of the analysis, it can be found that there is a positive and significant influence between the quality of service on customer satisfaction. This means that the better quality of service provided by PD employees. BPR Werdhi Sedana Gianyar Regency, customer satisfaction will increase (proven hypothesis).*

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR. Werdhi Sedana, Kabupaten Gianyar. Sumber data adalah data primer dan data sekunder. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Teknik analisa yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, analisis determinasi dan uji t. Berdasarkan hasil analisis di dapat bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat (hipotesis terbukti)

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan di era globalisasi menyebabkan persaingan dalam dunia perbankan menjadi semakin ketat. Hal ini diawali ketika pemerintah mengeluarkan kebijakan pada tahun 1988 yang dikenal dengan Paket 27 Oktober 1988 (Pakto 88) yang isinya antara lain memberikan kemudahan untuk mendirikan bank-bank baru. Hal ini menyebabkan tumbuhnya lembaga keuangan perbankan yang ditandai dengan berdirinya sejumlah bank yang menyebabkan persaingan antara sesama bank dalam merebut nasabah semakin ketat.

Pada dasarnya produk yang ditawarkan setiap bank relatif sama, yang membedakannya adalah bagaimana sebuah bank dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi para nasabahnya dibandingkan dengan bank pesaing. Kualitas pelayanan, kemudahan dalam bertransaksi dan kecepatan respon dalam menangani keluhan merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan bagi nasabah. Bank yang ingin berkembang harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah, karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu bank. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan rasa aman kepada nasabah, maka akan menimbulkan suatu kepuasan bagi nasabah dan sebaliknya.

Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya. Era sekarang ini yang ditandai oleh revolusi teknologi, komunikasi dan informasi mengakibatkan terjadinya perubahan (*change*) yang luar biasa. Adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan (*customer*) semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan. Sehingga bagi perusahaan, kunci kearah profitabilitas bukan lagi volume

penjualan melainkan kepuasan jangka panjang bagi pelanggan.

Kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan tersebut dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan pelayanan jasa yang diterimanya, maka pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan datang kembali serta memberi rekomendasi kepada orang lain. Apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan lebih baik atau sama dengan yang dibayangkan, maka pelanggan akan cenderung kembali lagi. Akan tetapi, bila tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) lebih rendah dari tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*), maka pelanggan akan kecewa dan akan menghentikan hubungannya dengan bank yang bersangkutan (Tjiptono, 1996:15). Oleh karena itu, dengan terciptanya antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya menciptakan hubungan antara bank dengan nasabah menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi transaksi ulang, terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi bank.

Persaingan yang ketat antar lembaga keuangan dewasa ini mendorong setiap lembaga keuangan untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Masing-masing lembaga keuangan mempunyai program yang terus diperbarui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan baru yang semakin

memudahkan nasabah, ada pula yang menawarkan program undian berhadiah. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik masyarakat untuk menjadi nasabah baru, juga untuk mempertahankan supaya nasabah lama tidak beralih ke lembaga keuangan lain. Hal ini mendorong bisnis jasa perbankan untuk mencari cara yang mendatangkan keuntungan dengan cara mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing.

PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar yang merupakan perusahaan daerah milik Pemerintah Daerah Kabupaten Gianyar yang bergerak dalam pelayanan perbankan. Sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat Kabupaten Gianyar, PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar dilakukan melalui perluasan jaringan maupun dalam bentuk kerja sama dengan lembaga lain. Dalam memudahkan nasabah untuk lebih menikmati layanan perbankan PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar, hadir dengan kantor kas yang tersebar di seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Gianyar. Berdasarkan hasil observasi, perkembangan nasabah PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar, dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 mengalami fluktuasi. Jumlah nasabah terbesar adalah pada tahun 2017 sebanyak 28.419 orang dan jumlah terkecil terjadi pada tahun 2016 yaitu sebanyak 24.890 orang. Terjadinya penurunan jumlah nasabah dapat disebabkan oleh pelayanan yang diterima nasabah kurang baik, lambatnya proses transaksi, sarana prasarana yang kurang memadai, pemberian informasi produk yang kurang jelas sehingga nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar.

Menyadari pentingnya kualitas pelayanan, maka hal ini perlu diterapkan pada perusahaan yang bergerak di bidang lembaga keuangan perbankan, tepatnya pada dituntut untuk tetap memberikan pelayanan/*service* yang sebaik-baiknya kepada setiap nasabah. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui kualitas pelayanan berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan pada nasabah dapat ditingkatkan

dengan cara mempelajari kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga pihak bank dapat mengembangkan rencana dan proses tindakan untuk memberi nasabah apa yang benar-benar mereka inginkan dan butuhkan. Oleh karena itu, setiap bank wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan suatu sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya.

Adanya perhatian dan ditemui permasalahan berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah, maka sangat layak dalam penelitian ini diteliti lebih jauh lagi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR. Werdhi Sedana, Kabupaten Gianyar.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Adapun jumlah populasi dari hasil pengamatan penulis terhadap nomor antrian transaksi ke *teller* dan *customer service*, diperoleh rata-rata nasabah yang bertransaksi dalam sehari sebanyak 65 orang, sehingga dalam satu bulan terdapat 22 hari kerja, maka dalam satu bulan nasabah yang bertransaksi pada PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar dapat mencapai 1.430 orang nasabah. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 93 orang nasabah. Adapun pengambilan sampelnya adalah secara *accidental sampling* berarti responden yang diambil sebagai sampel adalah responden yang sudah sering melakukan transaksi pada PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Setiap jawaban kuesioner mempunyai bobot atau skor nilai dengan skala *Likert* sebagai berikut: Dangat Tidak Baik (STB)/Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 1, Tidak Baik (TB)/Tidak Setuju (TS) = skor 2, Kurang Baik (KB)/Kurang Setuju (KS) = skor 3, Baik (B)/Setuju (S) = skor 4 dan Sangat Baik (SB)/Sangat Setuju (SS)

= skor 5. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu analisis statistik inferensial, terdiri dari: analisis regresi linier sederhana, analisis uji determinasi, dan analisis uji  $t_{\text{-test}}$ .

### III. HASIL PENELITIAN

#### Analisis Regresi Linier Sederhana

Hasil analisis korelasi berganda dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

Variabel	Unstandardized Coefficients	
	B	Standard Error
Konstanta	20,452	1,733
Kualitas pelayanan ( $X_1$ )	0,323	0,028

Sumber : Olah data SPSS version 17.0 for windows, tahun 2019

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh persamaan regresi linier sederhana adalah :  $Y = 20,452 + 0,323 X$ . Dari hasil analisis persamaan regresi linear berganda tersebut, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut : Nilai  $a = 20,452$  artinya apabila tidak ada perhatian terhadap kualitas pelayanan konstan, maka skor kepuasan nasabah adalah sebesar rata-rata 20,452. Nilai  $b = 0,323$  artinya apabila skor kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,323.

Jadi dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar.

#### Analisis Determinasi

Hasil analisis determinasi dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2**  
**Tabel Model Summary**

Model	R	R Square
1	0,774	0,600

Sumber : Olah data SPSS version 17.0 for windows, tahun 2019

Berdasarkan Tabel 2 diketahui besarnya koefisien determinasi adalah sebesar 60,00%. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan memberikan sumbangan terhadap kepuasan nasabah sebesar 60,00% (persen) sedangkan

sisanya sebanyak 40,00% (persen) disumbangkan oleh variabel lain yang dalam hal ini tidak diteliti.

#### Analisis Uji $t_{\text{-test}}$

Hasil uji hipotesis menggunakan uji statistik  $t$  ( $t_{\text{-test}}$ ) dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Signifikansi Parsial ( $t_{\text{-test}}$ )**

Model	t	Sig. t
Konstanta	-	-
Kalitas pelayanan	11,674	0,000

Sumber : Olah data SPSS version 17.0 for windows, tahun 2019

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai  $t_{\text{hitung}}$  diperoleh sebesar 11,674 sedangkan nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,662 (nilai  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari pada nilai  $t_{\text{tabel}}$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang di ajukan, yang bunyinya : terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat (hipotesis terbukti).

### IV. PENUTUP

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa :

- Kualitas pelayanan nasabah pada PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar dapat dikatakan baik, karena nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,16 berada pada interval 3,41 - 4,20.
- Kepuasan nasabah pada PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar adalah responden menyatakan setuju, karena nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,06 berada pada interval 3,41 - 4,20.
- Berdasarkan analisis regresi sederhana diperoleh persamaan  $Y = 20,452 + 0,323X$ . Selanjutnya berdasarkan analisa determinasi di dapat  $D = 60,00\%$ . Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 60,00%, sedangkan sisanya sebanyak 40,00% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang dalam hal ini tidak diteliti. Sedangkan nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 11,674 >  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,662. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang di ajukan, yang bunyinya :

terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat (hipotesis terbukti).

#### Saran-saran

Adapun saran yang akan disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Kepada PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar dalam memberikan pelayanan kepada nasabah hendaknya lebih ditingkatkan lagi, sehingga nantinya nasabah akan mengambil keputusan untuk melakukan transaksi kembali pada kesempatan berikutnya.
- b. Dan kepada para nasabah yang sudah menjadi pelanggan yang setia, sudah selayaknya dari pihak PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar, untuk memberikan sekedar cinderamata. Sehingga dengan demikian mereka akan tetap setia dan percaya dengan keberadaan PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar dan tidak beralih ke Bank-Bank lain.
- c. Kepada lembaga-lembaga terkait hendaknya memberikan pelatihan-pelatihan mengenai perbankan yang lebih intensif lagi. Sehingga untuk kedepannya PD. BPR Werdhi Sedana Kabupaten Gianyar semakin maju dan semakin diakui keberadaannya di masyarakat luas.

#### DAFTAR PUSTAKA

Ade, Arthesa. (2006). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Agus Riyanto. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan SSP (Special Super Penyet)*. Artikel Publikasi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Akbar & Usman. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Bagaskara, Hendy, dan Panca. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di NN Laundry, Jakarta Selatan)*. Jurnal Teknik dan Ilmu

Komputer Volume 06 Nomor 24, Oktober-Desember 2017.

Basu, Irawan. (2003). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.

Firdaus. (2004). *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*. Jakarta: Penerbit PT. Bumi Aksara.

Fony Pangandaheng. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Hadji Kalla Palu*. e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 2, Pebruari 2015 halaman 51-67.

Husien Umar. (2001). *Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

\_\_\_\_\_. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Kotler. (2001). *Marketing Managament: Analysis, Planning, Implementation and Control, Seventh Edition*. New Jersey : Prentice Hall.

Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milinium. Jakarta: Penerbit PT. Prenhalindo.

\_\_\_\_\_. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

\_\_\_\_\_. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Penerbit Prehalindo.

Kusuma Wijayanto. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank*. DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Volume 17, Nomor 1, Juni 2015.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. (2001). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expeclations*. New York : The Free Press.

Rina. (2009). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok*, Jurnal Ekonomi Manajemen.

Simorangkir. (2004). *Pengantar Leembaga Keuangan dan Non Bank*. Cetakan Kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Soeratno dan Lincoln Arsyad, (2000). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Stefanus. (2008). *Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 10, Nomor 1.
- Sudjana. (2007). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsiti.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono. (2001). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi 1. Cetakan 1. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Universitas Ngurah Rai Denpasar. (2018). *Buku Panduan Penyusunan Proposal dan Skripsi Tahun 2018*. Denpasar: Fakultas Ekonomi.
- Wirawan. (2002). *Cara Mudah Memahami Statistik 2 (Statistik Infrensia)*. Edisi Kedua. Bali: Penerbit Keraras Emas.
- Undang-Undang :**
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.