

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERADAP KEPUASAN NASABAH SIMPAN PINJAM

**Made Mardhi Winata¹
Ni Wayan Ekawati²**

¹Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: mardhiwinata23@gmail.com / telp : +62 85 639 538 82

²Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, pengolahan data menggunakan SPSS 15.0 for windows. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali.

Kata kunci : *bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan nasabah*

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of the dimensions of service quality on customer satisfaction savings and loans co-operative civil township Bali governor's office. The sample in this study using purposive sampling, processing data using SPSS 15.0 for Windows. The results obtained show that the effect of service quality dimensions simultaneously and partially on customer satisfaction savings and loans co-operative civil township Bali governor's office.

Keywords : *direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Menurut UU No 25 Th 1992 tentang perkoperasian, tujuan utama dari koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan para anggotanya. Salah satu koperasi yang terdapat di Denpasar yaitu Koperasi Pegawai Negeri Praja yang terletak di Kantor Gubernur Bali, dimana koperasi ini memiliki tujuan yang sama dengan koperasi-koperasi lainnya yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan para anggotanya, yang

dalam hal ini para anggota Koperasi Pegawai Negeri Praja yaitu Pegawai Negeri di lingkungan Pemprov Bali. Tidak dapat dipungkiri bahwa dewasa ini tidak sedikit pegawai negeri yang meminjam dana bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan sekunder maupun kebutuhan tersier saja, akan tetapi banyak pegawai negeri yang meminjam dana pada lembaga keuangan untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat konsumtif (Lubis, 2012). Tujuan dibentuknya koperasi ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan para pegawai negeri guna menghindari terjadinya praktik tindak pidana korupsi di lingkungan pemerintahan Prov Bali.

Persaingan berbagai jenis lembaga keuangan dewasa ini menyebabkan Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali harus dapat mempertahankan eksistensinya di dunia lembaga keuangan Indonesia, salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan (Hasan, 2012). Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dari para nasabah koperasi. Kepuasan merupakan persepsi atas layanan yang diterima, dimana kepuasan tercipta apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh nasabah (Kotler, 2002: 61).

Menjaga kepuasan dari nasabah merupakan hal penting yang harus diperhatikan, karena nasabah yang merasa tidak puas memiliki kemungkinan untuk menyampaikan ketidakpuasan tersebut kepada nasabah lain maupun calon nasabah (Astuti, 2012). Salah satu cara untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang didasarkan dengan melihat

perbandingan antara pelayanan yang diterima oleh nasabah dengan pelayanan yang diharapkan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Ariyani, 2012).

Berry dan Parasuraman dalam Kotler (2006: 440), menyatakan bahwa Faktor-faktor penentu kualitas layanan terdiri dari lima faktor. Faktor pertama yaitu bukti langsung. Bukti langsung merupakan penampilan fasilitas fisik untuk menunjang proses dari pelayanan. Keandalan, yaitu konsistensi dan kesesuaian dalam proses pelayanan. Faktor ketiga yaitu daya tanggap. Daya tanggap merupakan respon dari karyawan untuk membantu nasabah dengan. Faktor keempat yaitu jaminan. Jaminan merupakan kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dari para nasabah atas janji yang telah diberikan. Faktor kelima yaitu empati. Empati merupakan perhatian secara pribadi yang disampaikan karyawan kepada nasabah agar proses layanan dapat berjalan dengan baik.

Adanya lembaga-lembaga keuangan lainnya yang juga memiliki kontribusi yang besar dalam menunjang kebutuhan *financial* pegawai negeri menuntut Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali untuk terus meningkatkan strategi-strategi dalam menjaga kepuasan nasabah. Strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam upaya menjaga kepuasan nasabah tidak hanya dengan menggunakan pemasaran dari sisi eksternal perusahaan akan tetapi dibutuhkan pula pemasaran dari sisi internal dan pemasaran interaktif, Gronroos dalam Kotler (2002: 494). Kerangka kerja strategik diketahui sebagai *service triangle*

yang memperkuat pentingnya karyawan di dalam perusahaan untuk menjaga janji-janji yang mereka berikan agar sukses dalam membangun *customer relationship* (Zeithaml *et al*, 2000)

Dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya diperoleh hasil yang beragam mengenai pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Akan tetapi dari penelitian-penelitian tersebut masih terdapat ketidakkonsistenan hasil yang diperoleh. Dimana penelitian-penelitian tersebut diantaranya dilakukan oleh Soetrisno (2009), hasil dari penelitian yang dilakukan dimana kelima dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Ascarintya (2011), Yuliarmi dan Riyasa (2007), dan Paramarta (2008) menyatakan bahwa kelima variabel dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2012), dimana memperoleh hasil penelitian, bahwa faktor bukti langsung, keandalan, dan kesiapan pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dimana konsumen tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap nasabah simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali,

karena didasarkan dari hasil penelitian sebelumnya yang menggunakan variabel yang sama masih terdapat adanya ketidakkonsistenan dari hasil yang diperoleh.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini adalah di Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali dengan objek penelitiannya adalah pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali tahun 2011, yaitu sebanyak 2.272 orang nasabah. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 nasabah pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali Tahun 2011. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda sebagai alat analisis dengan menggunakan program *SPSS 15.0 for windows*.

Variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi dua yaitu dimensi kualitas layanan jasa yang diukur dengan lima dimensi kualitas layanan sebagai variabel bebas dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat. Dimensi kualitas layanan yang digunakan meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Variabel

1) Bukti Langsung (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil dari uji statistik persepsi responden mengenai variabel Bukti Langsung (*Tangibles*) ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1 Persepsi Responden Pada Variabel Bukti langsung

No	Pertanyaan	Skor							
		1	%	2	%	3	%	4	%
1	Kenyamanan fasilitas	-	-	16	16,7	18	18,8	62	64,6
2	Kebersihan ruang operasional	-	-	3	3,1	33	34,4	60	62,5
3	Kelengkapan fasilitas pelayanan	-	-	17	17,7	32	33,3	47	49,0
4	Penampilan karyawan	-	-	16	16,7	16	16,7	64	66,7

Sumber: Data diolah, 2012

2) Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil dari uji statistik persepsi responden mengenai variabel Keandalan (*Reliability*) ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2 Persepsi Responden Pada Variabel Keandalan

No	Pertanyaan	Skor							
		1	%	2	%	3	%	4	%
1	Pelaksanaan sistem transaksi	-	-	18	18,8	18	18,8	60	62,5
2	Ketepatan waktu pelayanan	-	-	6	6,3	32	33,3	58	60,4
3	Kejelasan dalam pemberian informasi	-	-	15	33,3	18	18,8	63	65,6
4	Kemampuan menghadapi pengaduan	-	-	10	10,4	21	21,9	65	67,7

Sumber: Data diolah, 2012

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil dari uji statistik persepsi responden mengenai variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3 Persepsi Responden Pada Variabel Daya Tanggap

No	Pertanyaan	Skor							
		1	%	2	%	3	%	4	%
1	Kesigapan karyawan	-	-	17	17,7	22	22,9	57	59,4
2	Kecepatan memberikan informasi	-	-	6	6,3	40	41,7	50	52,1
3	Bersedia membantu dengan baik	-	-	15	15,6	32	33,3	49	51,0
4	Ketepatan pelayanan	-	-	16	16,7	21	21,9	59	61,5

Sumber: Data diolah, 2012

4) Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil dari uji statistik persepsi responden mengenai variabel Jaminan (*Assurance*) ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4 Persepsi Responden Pada Variabel Jaminan

No	Pertanyaan	Skor							
		1	%	2	%	3	%	4	%
1	Pengetahuan karyawan di bidangnya	-	-	15	15,6	26	27,1	55	57,3
2	Kredibilitas koperasi menurut pandangan anggota	-	-	10	10,4	36	37,5	50	52,1

Sumber: Data diolah, 2012

5) Empati (*Empahaty*)

Berdasarkan hasil dari uji statistik persepsi responden mengenai variabel Empati (*Empahaty*) ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5 Pernyataan Responden Pada Variabel Empati

No	Pertanyaan	Skor							
		1	%	2	%	3	%	4	%
1	Perhatian karyawan terhadap keluhan	-	-	16	16,7	12	12,5	68	70,8
2	Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	-	-	10	10,4	40	41,7	46	47,9
3	Kemampuan berkomunikasi	-	-	14	14,6	17	17,7	65	67,7
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan nasabah	-	-	13	13,5	19	19,8	64	66,7

Sumber: Data diolah, 2012

6) Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil dari uji statistik persepsi responden mengenai variabel kepuasan nasabah ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6 Pernyataan Responden Pada Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	Skor							
		1	%	2	%	3	%	4	%
1	Penilaian tentang pelayanan	-	-	18	18,7	19	19,8	59	61,5

Sumber: Data diolah, 2012

Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Pada Koperasi Pegawai Negeri “Praja” Kantor Gubernur Bali

Kualitas jasa dan kepuasan nasabah merupakan konsep yang saling berkaitan, hasil penelitian dari banyak peneliti menyatakan bahwa persepsi nasabah tentang kualitas didasarkan pada evaluasi jangka panjang terhadap penyerahan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, sedangkan kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional jangka pendek terhadap pengalaman jasa tertentu yang diterima (Lovelock

and Wright, 2007: 96). Sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Negeri Praja.

Pengaruh bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah baik secara simultan maupun parsial berdasarkan pada pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil yang ditunjukkan pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7 Hasil Rekapitulasi Hasil Olahan SPSS Version 15.0 For Windows

Nama Variabel	Koefisien Regresi	t-test	Sig. T
Bukti langsung (X ₁)	0,044	2,819	0,006
Keandalan (X ₂)	0,063	4,665	0,000
Daya tanggap (X ₃)	0,053	3,265	0,002
Jaminan (X ₄)	0,118	4,327	0,000
Empati (X ₅)	0,064	3,806	0,000
Konstanta	-0,580		
R	0,914		
R ²	0,835		
F Ratio	91,379		
Sig. F	0,000		

Pada Tabel 7 Diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,580 + 0,044(X1) + 0,063(X2) + 0,053(X3) + 0,118(X4) + 0,064(X5) + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka pengaruh bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah dalam pelayanan simpan pinjam Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali dapat diartikan sebagai berikut:

- (1) Bila seluruh variabel bebas (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dianggap konstan pada angka 0 (nol) maka kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar -0,580
- (2) Apabila variabel bukti langsung meningkat maka variabel kepuasan nasabah akan meningkat.
- (3) Apabila variabel keandalan meningkat maka variabel kepuasan nasabah akan meningkat.
- (4) Apabila variabel daya tanggap meningkat maka variabel kepuasan nasabah akan meningkat.
- (5) Apabila variabel jaminan meningkat maka variabel kepuasan nasabah akan meningkat.
- (6) Apabila variabel empati meningkat maka variabel kepuasan nasabah akan meningkat.
- (7) nilai R sebesar 0,914 sehingga diketahui $R^2 = 0,835$. Hal ini berarti bahwa 83,5 persen variasi perubahan kepuasan nasabah (Y) pada Koperasi

Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali dipengaruhi oleh bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) sedangkan 16,5 persen sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

Hasil Uji-F

Berdasarkan hasil uji statistik dengan SPSS menunjukkan bahwa F_{hitung} (91,379) > F_{tabel} (2,30). Hal ini berarti bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali.

Hasil Uji –t

Berdasarkan pada pengujian hipotesis secara parsial yang telah dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1) Pengaruh antara bukti langsung dengan kepuasan nasabah

Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh hasil untuk pengujian hipotesis sebesar 0,006 yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa bukti langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bukti langsung dapat dijadikan sebagai alat untuk memprediksi kepuasan nasabah Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali.

2) Pengaruh antara keandalan dengan kepuasan nasabah

Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh hasil untuk pengujian hipotesis sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti keandalan dapat dijadikan sebagai alat untuk memprediksi kepuasan nasabah Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali.

3) Pengaruh antara daya tanggap dengan kepuasan nasabah

Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh hasil untuk pengujian hipotesis sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti daya tanggap dapat dijadikan sebagai alat untuk memprediksi kepuasan nasabah Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali.

4) Pengaruh antara jaminan dengan kepuasan nasabah

Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh hasil untuk pengujian hipotesis sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti jaminan dapat dijadikan sebagai alat untuk memprediksi kepuasan nasabah Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali.

5) Pengaruh antara empati dengan kepuasan nasabah

Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh hasil untuk pengujian hipotesis sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa empati

berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti empati dapat dijadikan sebagai alat untuk memprediksi kepuasan nasabah Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali.

Menurut Kotler (1997) dalam Rachmawati (2012) kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh konsumen atas keunggulan dari suatu layanan. Sehingga strategi yang perlu diterapkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Koperasi Pegawai Negeri Praja dengan menetapkan pelaksanaan 3 strategi pemasaran jasa, yakni pemasaran eksternal (*external marketing*), pemasaran interaktif (*interactive marketing*), dan pemasaran internal (*internal marketing*)

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis dan pembahasan penelitian, dapat dinyatakan bahwa dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali.

Untuk menumbuhkan rasa kepuasan pada nasabah simpan pinjam Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali maka kualitas layanan yang ditawarkan oleh koperasi perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan dari nasabah.

Kualitas layanan juga menjadi acuan yang kuat untuk menumbuhkan rasa kepuasan pada nasabah simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali, dalam hal ini disarankan agar koperasi melaksanakan strategi pemasaran jasa yakni pemasaran eksternal, pemasaran internal, dan pemasaran interaktif agar terjadi komunikasi dua arah antara koperasi dan nasabah. Dari hasil penelitian ini variabel bukti langsung sebaiknya mendapat perhatian yang lebih, karena terbukti dari hasil uji statistik variabel bukti langsung memperoleh hasil paling rendah dibandingkan variabel-variabel lainnya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan fasilitas umum di Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali seperti pembaharuan dan penataan kembali ruang tunggu di Koperasi Pegawai Negeri Praja Kantor Gubernur Bali.

REFERENSI

- Ariyani, Ety Roswitha. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan. *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma.
- Ascarintya, Praveda. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Debitur PT. BPR Satria Pratiwi Semarang). *Skripsi* Sarjana Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Astuti, Wellyanti Wira. 2012. Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Service Excellent Komputer Semarang. Dalam *Management Analysis Journal*. 1(1): h: 1-6
- Hasan, Syarifudin. 2012. Pendapat Masyarakat atau Tokoh Masyarakat Tentang Koperasi. Kompas-kamis, 12 Juli 2012. [http:// gatricksflash. wordpress.](http://gatricksflash.wordpress.com)

com/2012/11/17/pendapat-masyarakat-atau-tokoh-masyarakat-tentang-koperasi/

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan Bahasa Indonesia)*. Edisi Kesebelas, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhallindo.
- Lovelock, Christopher dan Lauren K.Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks
- Lubis, Rusdi. 2012. Perilaku Konsumtif PNS Perlu Dirubah. *Tribun Timur* – Sabtu,21 Januari 2012 05:08 WITA.
<http://makassar.tribunnews.com/2012/01/21/perilaku-konsumtif-pns-perlu-diubah>
- Paramarta, Arya. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar. *Forum Manajemen*. 6(2): h: 43-55
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*. 12(1): h: 9-28.