

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADAAL PT BPR BALIDANA NIAGA DENPASAR

Dewa Made Wisnu Anggabrata¹

Gede Bayu Rahanata²

¹Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: anggabrata_99@yahoo.com

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

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empathy*) pada kepuasan nasabah di PT BPR Balidana Niaga Denpasar. Sampel dalam studi ini adalah sebanyak 100 orang yang diambil dengan menggunakan metode *proportionate stratified random sampling*. Hasil analisis menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empathy* berpengaruh secara simultan pada kepuasan nasabah dengan nilai F_{hitung} (85,421) > F_{tabel} (3,07). Selain itu, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empathy* berpengaruh secara parsial pada kepuasan nasabah.

Kata kunci : kepuasan nasabah, kualitas layanan.

ABSTRACT

The aim of thi study is to examine the impact of public service (physical evidence, response capacity, assurance, and empathy) on customer satisfaction at PT Balidana Niaga Denpasar. The sample size was 100 which was determined by implementing proportionate stratified random sampling. The results show that physical evidence, response capacity, assurance, and empathy affect customer satisfaction simultaneously with F value (85.421) > F table (3.07). Additionally, physical evidence, response capacity, guarantee, and empathy partially affect customer satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, public service

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi nasional saat ini mendorong semangat setiap organisasi atau penyedia jasa untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan usahanya. Gunadi (2002) menyatakan untuk memenangkan persaingan setiap organisasi atau penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah,

serta berusaha untuk memenuhi harapan mereka, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen atau nasabahnya. Bari'ah *et al.* (2008) mengungkapkan pemahaman ini dimaksudkan untuk memberikan kepuasan yang maksimum kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Regan *et al.* 2009). Dalam dunia perbankan, pelanggan yang dimaksud adalah nasabah. Kepuasan nasabah adalah ungkapan seseorang dalam memberikan nilai atau mengoptimalkan nilai yang dirasakan dan diharapkan seseorang terhadap suatu produk atau jasa (Hadiati, 2004:300).

Dahulu kualitas pelayanan dikembangkan atas dasar kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan, sedangkan saat ini telah bergeser kepada pengertian sesuai dengan kriteria konsumen (Gardenia, 2008). Kualitas pelayanan sering dikonseptualisasikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan persepsi performansi yang diterima. Yonggui (2004:125) menyatakan bahwa bagi suatu perusahaan khususnya perusahaan jasa, kualitas pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Sehingga bagi perusahaan jasa sangatlah penting untuk mengatur strategi bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen dapat tercipta. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2006:26), kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain: bukti fisik, keadilan, jaminan, daya tanggap, dan empati. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan konsumen terhadap kelima dimensi pelayanan

yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut (Mustikawati, 2009).

PT BPR Balidana Niaga Denpasar berupaya meningkatkan kualitas pelayanan jasanya dengan cara memenuhi apa yang dibutuhkan dan dianggap penting oleh konsumen (nasabah). Keluhan pelanggan dapat dilihat sebagai *service quality*. Jumlah keluhan terbesar yaitu 14 keluhan terfokus pada Lamanya Antrean. Jumlah keluhan terkecil adalah pada jenis produk dengan keluhan sebanyak 4 keluhan. Mengacu dengan adanya keluhan dari nasabah, pihak perusahaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih maksimal dengan ide-ide kreatif agar mampu mempertahankan nasabah.

Penelitian ini berupaya menggali seberapa besar kepuasan nasabah pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar, dimana sejak berdirinya perusahaan belum pernah mengadakan penelitian mengenai kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan jasa yang mampu mempengaruhinya. Manajemen bank perlu mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh nasabah dari prioritas guna melakukan pembenahan dalam usaha mencapai kepuasan serta mewujudkan kepuasan nasabah (Tuti supriyatmini, 2005). Untuk itu, perlu diadakan penelitian mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dirumuskan pokok masalah penelitian sebagai berikut tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empaty*) terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Balidana Niaga

Denpasar; 2) Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara parsial kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empaty*) terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian digolongkan pada penelitian asosiatif (hubungan), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dari variabel atau lebih (Sugiyono, 2009 :5) penelitian asosiatif ini juga digunakan oleh (Sunarto, 2006) dalam penelitiannya.

Penelitian dilakukan di PT BPR Balidana Niaga Denpasar, yang beralamat di Jl. Teuku Umar Kawasan Niaga B.II Denpasar, Bali. Penelitian ini berlokasi di Kota Denpasar, yang menjadi lokasi tempat tinggal para nasabah PT BPR Balidana Niaga Denpasar. Adapun yang melatarbelakangi pemilihan lokasi penelitian ini adalah sebagai berikut. 1) Mengingat saat ini, Kota Denpasar telah mengalami peningkatan yang pesat baik dari infrastrukturnya, perkembangan bisnisnya, maupun perkembangan jumlah penduduknya; 2) Adanya perkembangan jumlah nasabah pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar yang mengalami masa naik turun.

Sumber data untuk mendukung penelitian seperti sumber data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan langsung melalui catatan, diamati dan digunakan secara langsung untuk mendukung penelitian. Data sekunder merupakan data dalam bentuk sudah ditetapkan, yang didapat dari pihak lain yang

sudah terlebih dahulu mengumpulkan data tersebut. Data sekunder bukan dihasilkan dan dibuat oleh peneliti, melainkan diperoleh dari tempat objek penelitian dalam bentuk sudah jadi. Populasi seluruh nasabah PT. BPR Balidana Niaga Denpasar Denpasar

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Melalui hasil penelitian dapat diketahui gambaran tentang karakteristik responden. Uraian tentang karakteristik responden lima aspek yaitu, jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama menjadi nasabah.

Pengujian instrumen penelitian

Data yang telah dikumpulkan terlebih dahulu diuji dengan uji validitas dan reliabilitas, dengan bantuan *Software Statitital Packge of Social Science (SPSS)* sebagai berikut.

1) Uji Validitas

Uji Validitas merupakan Hasil Pengujian data-data tersebut memperhatikan bahwa kesempatan penelitian adalah valid. Instrumen-instrumen pada setiap variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan valid apabila nilai pada setiap variabel bernilai positif dan di atas 0,3. Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat dijelaskan instrumen-instrumen yang terdapat dalam variabel di penelitian ini valid, karena nilai pada setiap variabel bernilai positif dan di atas 0,3.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian instrumen penelitian, pengujian tersebut digunakan untuk mengetahui ketetapan jawaban kuesioner pada periode berbeda, instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,6. Uji reliabilitas dinyatakan pada Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|----|--------------------------|-------------------------|-----------------|
| 1 | Bukti fisik (X_1) | 0,826 | <i>Reliabel</i> |
| 2 | Keandalan (X_2) | 0,691 | <i>Reliabel</i> |
| 3 | Daya Tanggap (X_3) | 0,836 | <i>Reliabel</i> |
| 4 | Jaminan (X_4) | 0,735 | <i>Reliabel</i> |
| 5 | <i>Empatiy</i> (X_5) | 0,723 | <i>Reliabel</i> |
| 6 | Kepuasan nasabah (Y) | 0,879 | <i>Reliabel</i> |

Sumber : Lampiran 5

Tabel 4.5 menyatakan instrument yang dipakai dalam penelitian ini reliabel, memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,6 setiap variabel

Penelitian kualitatif dipergunakan skor rata-rata jawaban responden dengan kriteria dan kategori penilaian jawaban kuisisioner seperti Tabel 4.8 Berikut.

Tabel 4.8 Kriteria dan Kategori Penilaian Jawaban kuisisioner pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar

| Batas-batas Klasifikasi (Kriteria) | Kategori Penilaian |
|------------------------------------|--------------------|
| 1,00 - 1,80 | Sangat tidak baik |
| 1,81 - 2,60 | Tidak baik |
| 2,61 - 3,40 | Kurang baik |
| 3,41 - 4,20 | Baik |
| 4,21 - 5,00 | Sangat baik |

Sumber : Data diolah

Analisis Regresi Linear Berganda

Jawaban analisis regresi linear berganda yang dapat dilihat pada lampiran 7 berdasarkan olahan program *SPSS 15.0 for Windows*.

$$Y = 0,016 + 0,245 X_1 + 0,288 X_2 + 0,140 X_3 + 0,211 X_4 + 0,164 X_5$$

Keterangan :

- Y = kepuasan nasabah
- X₁ = bukti fisik
- X₂ = keandalan
- X₃ = daya tanggap
- X₄ = jaminan
- X₅ = *empaty*

Uji Simultan (F-test)

Pengujian terhadap parameter secara simultan dilakukan dengan uji F (F-test). Oleh karena $F_{hitung} (85,421) > F_{tabel} (2,30)$ maka H_0 ditolak, ini menemukan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empaty* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Uji Parsial (T-test)

Pengujian parsial ini digunakan t_{tabel} melalui taraf nyata $\alpha = 0,05$ dan $df (n-k) = (56-4) = 52$, $(0,05;52)$, kemudian didapat $t_{tabel} = 1,658$ (lampiran 9). Rangkuman hasil analisis uji t dinyatakan pada tabel 4.11 berikut.

Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji t

| Variabel (X) | t_{hitung} | t_{tabel} | Jawaban Uji t | Jawaban Hipotesis | Sig. |
|---------------|--------------|-------------|---------------------|-------------------|-------|
| Bukti fisik | 3,372 | 1,658 | $(3,372) > (1,671)$ | H_0 ditolak | 0,001 |
| Keandalan | 4,538 | 1,658 | $(4,538) > (1,671)$ | H_0 ditolak | 0,000 |
| Daya tanggap | 2,202 | 1,658 | $(2,202) > (1,671)$ | H_0 ditolak | 0,030 |
| Jaminan | 3,134 | 1,658 | $(3,134) > (1,671)$ | H_0 ditolak | 0,002 |
| <i>empaty</i> | 2,263 | 1,658 | $(2,263) > (1,671)$ | H_0 ditolak | 0,025 |

Sumber : Lampiran 7

Nilai *Standardized Coefficients Beta*

Nilai analisis *Standardized Coefficients Beta* menyatakan variabel keandalan berpengaruh paling dominan (0,228) diantara variabel bebas yang lain. Hal ini berarti, nasabah lebih tergantung pada keandalan pada kepuasan nasabah pada PT. BPR Bali Niaga terkait terhadap pelayanan yang diberikan

Simpulan

Adapun temuan-temuan, terkait hasil analisis pada bab-bab sebelumnya adalah sebagai berikut.

- 1) Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empaty* berpengaruh nyata secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar.
- 2) Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empaty* secara parsial berpengaruh nyata terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar.

Saran

Diajukan saran untuk pihak manajemen sebaga berikut.

- 1) Manajemen PT. BPR Balidana Niaga Denpasar harus lebih mengetahui dengan detail kebutuhan dan keinginan nasabah, menggunakan kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empaty*) sebagai sumber harapan dapat menimbulkan rasa puas nasabah dalam menerima pelayanan sehingga melakukan kunjungan berulang-ulang.
- 2) Manajemen PT. BPR Balidana Niaga Denpasar harus Mencermati upaya pemenuhan kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empaty*). Bukti fisik dalam hal ini bangunan gedung yang disediakan, keandalan dalam hal ini ketepatan pelayanan, daya tanggap dalam hal ini perhatian petugas, jaminan dalam hal ini pengetahuan petugas, *empaty* dalam hal ini pemahaman petugas terhadap keinginan nasabah untuk dapat mewujudkan mutu layanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan rasa puas terhadap nasabah.
- 3) Peningkatan kualitas pelayanan dengan meningkatkan pembinaan, pendidikan dan pelatihan dalam hal produk maupun pelayanan optimal.

DAFTAR RUJUKAN

- Ade Mustikawati, 2009. Analisis Faktor-faktor pelayanan Bank yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah tabungan Ummat. *Jurnal Fakultas ekonomi dan manajemen*, Institut Pertanian Bogor.
- Bari'ah, Zaenal Abidin, Harlina Nurtjahjanti, 2008. Hubungan antara Kualitas Layanan Bank dengan Minat Menabung Nasabah PT.BRI Kantor cabang Unggaran. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Gardenia, 2008. Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma*. Jakarta.
- Gunadi Agus, 2002. Penilaian Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. BPR Pedungan Denpasar. *Skripsi Fakultas Ekonomi Udayana*.
- Hadiati Sri, 2003. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widyanas Malang. *Jurnal Universitas Gajayana Malang*.
- Regan Lam dan Hing Po Lo, 2009. Investigasi The Driver Dari Kepuasan Perbankan UKM Di Hong Kong. *Journal City University of Hong Kong*.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sunarto, 2006. Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing (studi pada tabungan Britama BRI Kanca Kendal). *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Tuti supriyatmini, 2005. Pengaruh persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Baitul Maal Wattamwil (BMT) "Anda" Semarang. *Jurnal Universitas Negeri Semarang*.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Yonggui W, Lo Hing-Po, Yang Yongheng. 2004. An Integrated Framework For Service Quality, Customer Value, Satisfaction. Evidence From China's Telecommunication Industry. *Journal Service Quality*. Kluwer Academic Publisher. Netherlands.