

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI UNIT SIPISPIS

Ben Setiawan¹; Hadi Panjaitan²

Universitas Efarina Siantar^{1,2}

Email : Ben.unefa@gmail.com

ABSTRAK

PT. Bank Rakyat Indonesia unit Sipisis merupakan salah satu bank yang beroperasi diantara sekian banyak bank yang ada di daerah Sipispis. Tingkat persaingan yang semakin tinggi antar bank (*local competition*) untuk merebut nasabah di wilayah Sipispis terjadi dengan bank-bank lain yang semakin banyak bermunculan untuk memperebutkan pasar/ nasabah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank BRI unit Sipispis. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan penulis menggunakan kuesioner dengan sampel 70 orang dimana respondennya adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia unit Sipispis. Berdasarkan Uji-t (Uji Signifikan Parsial), karakteristik kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI unit Sipispis. Mayoritas responden sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Sipispis melalui jawaban yang mereka berikan pada kuesioner yang sudah dibagikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Kepuasan Nasabah; Bank; Deskriptif

ABSTRACT

PT. Bank Rakyat Indonesia Sipisis unit is one of the banks operating among the many banks in the Sipispis area. The increasingly high level of competition between banks (local competition) to win over customers in the Sipispis area is occurring with more and more other banks popping up to compete for markets/customers. This research was conducted to find out how much influence service quality has on customer satisfaction at BRI Sipispis bank unit. This research uses a descriptive research type with a quantitative approach. The research method used by the author uses a questionnaire with a sample of 70 people where the respondents are customers of Bank Rakyat Indonesia, Sipispis unit. Based on the t-test (Partial Significant Test), the characteristics of service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank BRI Sipispis unit. The majority of respondents were satisfied with the services provided by Bank BRI Sipispis Unit through the answers they gave to the questionnaires that had been distributed.

Keywords : Quality of Service; Customer Satisfaction; Bank; Descriptive

PENDAHULUAN

Dewasa ini bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya sebagai lembaga keuangan yang menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu bank juga dikenal sebagai

tempat untuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaranlainnya.

Aktifitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas. Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dipilih oleh masyarakat adalah giro, tabungan, sertifikat deposito dan depositoberjangka.

Sumber-sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana untuk membiayai operasinya. Hal ini sesuai dengan fungsinya bahwa bank adalah lembaga keuangan di mana kegiatan sehari-harinya adalah dalam bidang jual beli uang, Tentu saja sebelum menjual uang (memberikan pinjaman) bank harus lebih dulu membeli uang (menghimpun dana) sehingga dari selisih bunga tersebutlah bank mencari keuntungan.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) unit Sipispis merupakan salah satu bank yang terpercaya dan memiliki jaringan yang luas, saat ini memiliki beberapa produk unggulan yang dapat bersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan kepada masyarakat.

Tingkat persaingan yang semakin tinggi antar bank (*local competition*) untuk merebut nasabah di wilayah Sipispis terjadi dengan bank-bank lain yang semakin banyak bermunculan untuk memperebutkan pasar produk pinjaman.Sedangkan nasabah pinjaman (*local customer*) semakin mudah untuk memilih bank yang memenuhi kebutuhannya. Apabila kepuasan nasabah BRI kantor unit Sipispis tidak dijaga dan ditingkatkan dengan baik maka nantinya akan dapat kalah bersaing dengan bank lain dan akhirnya nasabah lama BRI dapat berpindah menjadi nasabah banklain.

Oleh karena itu kualitas pelayanan pada bank harus dikelola dengan baik dan profesional.Keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan yaituberusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas layanan tinggi yang terlihat dalamkinerja layanan yang ada.PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Sipispissejauh ini kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik tetapi harus selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pelanggan dan nasabahnya agar para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena nasabah merupakan faktor utama bagi

eksistensi suatu bank. Jika nasabah bank BRI terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, ini menunjukkan bahwa nasabah semakin berminat untuk memilih jasa pelayanan yang ada di bank BRI. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas kinerja karyawan baik, terutama dalam memenuhi tingkat kualitas pelayanan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank BRI unit Sipispis?

LANDASAN TEORITIS

Bank

Menurut Undang-undang No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mengeluarkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank adalah suatu badan usaha yang tugas utamanya sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*), yang menyalurkan dana dari pihak yang kelebihan dana kepada pihak yang kekurangan dana pada waktu yang ditentukan (Lukman Dendawijaya, 2003:25).

Kualitas Pelayanan

Kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Tjiptono, 2004). Kemudian Triguno juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa” (Triguno, 1997:76).

Kepuasan Konsumen

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2005). Kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang atau pemakaian jasa ulang. Memberikan kepuasan kepada pelanggan hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh konsumen. Konsumen memiliki beberapa karakteristik baik

pengetahuan, kelas sosial, pengalaman, pendapatan maupun harapan (Yamit, 2011, hal. 78).

Kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa/produk yang diterima dan yang diharapkan (Zulkarnaen, W., Amin, N. N., 2018:109). Jika harapan konsumen terhadap produk dirasakan melebihi harapannya, maka dapat dikatakan konsumen tersebut puas. Kepuasan konsumen dapat diketahui setelah konsumen tersebut menggunakan produk dan merasakan pelayanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bank BRI unit Sipispis yang berada di Jl. Besar, Silau Padang, Sipispis, Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan jasa pelayanan pada bank BRI unit Sipispis. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 67 orang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Semakin kecil nilai R^2 maka semakin terbatas kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. $R = 0,405$ menunjukkan hubungan antara karakteristik kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 40,5%. Hal ini berarti bahwa karakteristik harga kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) memiliki hubungan yang erat. Angka R Square (R^2) sebesar 0,464 menunjukkan bahwa karakteristik kualitas pelayanan (X) mampu menjelaskan kepuasan nasabah (Y) sebesar 46,4%. Sedangkan sisanya sebesar 53,6% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pengolahan data penelitian yang telah dilakukan, maka dalam bab ini penulis dapat menarik kesimpulan mengenai penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI unit Sipispis”. Berdasarkan Uji-t (Uji Signifikan Parsial), karakteristik kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI unit Sipispis. Hal ini berarti, pada katakteristik Kualitas Pelayanan, H_a diterima dan H_0 ditolak.

Mayoritas responden sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Sipispis melalui jawaban yang mereka berikan pada kuesioner yang sudah dibagikan. Dengan demikian dapat dilihat bahwa Bank BRI unit Sipispis sudah mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik sehingga mampu menciptakan kepuasan bagi para nasabah Bank BRI unit Sipispis.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- A.S Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Azwar, Azrul. 2006. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan : Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta : Yayasan Penerbitan IDI.
- Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga : STAIN Salatiga Press.
- Budiastuti. 2002. *Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit*, [http:// www//klinis.wordpress//kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan](http://www/klinis.wordpress//kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-keperawatan) diunduh pada tanggal 2 januari 2015.
- Chase, Richard B., F. Robert Jacobs, and Nicholas J. Aquilano, 2001. *Operations Management for Competitive Advantage With Global Cases*. 11 edition, MCGraw-Hill International edition, Singapore.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ekotama, Suryono, 2011. *Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata*, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Eny Kusdarini, 2011, *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*, Yogyakarta.UNY Press.
- Gerson, Richard F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PPM.
- Ghozali, Imam. 2013.*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Edisi 7*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafizurrachman. 2004. *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Majalah Kedokteran Indonesia. Volume 54. nomor 7. 283 – 288.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Haryanti D.D., Aspriyanto D., & Dewi I.R. 2000. *Efektivitas Menyikat Gigi Metode Horizontal, Vertical, Dan Roll Terhadap Penurunan Plak Pada Anak Usia 9 11 Tahun*. Dentino (Jurnal Kedokteran Gigi). 2(2):151-154
- Heriandi, D. S. O, Aydin Serkan, Ates Mertin, Cetin A. T. 2007. *Effects of Service Quality on Costumers Satisfaction and Costumer Loyalty: Marmara University Hospital*. (Jurnal Elektronik) diakses 6 September 2016
- Herianto, J. 2009. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Revisi. Cetakan Ketiga. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Ilyas S, Tansil M and Salamun ZA.2009. *Sari Ilmu Penyakit Mata*. Jakarta: Balai Penerbit FK UI.
- Jacobalis, S. 2009. *Menjaga Mutu Pelayanan di Rumah Sakit (Quality Assurance)*. Jakarta: Persi.
- Kottler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Klaten: PT Intan Sejati

- Kurniawan. 2013. *Pengaruh kompetensi pedagogik, dan kompetensi professional Guru: Universitas Pendidikan Indonesia*. Pustaka Belajar.
- Kusumapradja, R. 2007. *Pengaruh Motivasi Kerja Perawat Terhadap Penerapan Program Keselamatan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit X Tangerang Selatan*. Jurnal Hospitalia, Volume 1 Nomor 1, Februari 2018.
- Lusa, J.S. 2007. *Hubungan Quality Assurance dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit* diakses dalam <http://www.jsofian.com> tanggal 3 Desember 2015.
- Marjabessy, Yakub. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Tidore Kepulauan Maluku Utara*. Tesis. Institut Pertanian Bogor : Bogor.
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 2(1), 106-128