

Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BRI Unit Bunta Kabupaten Banggai

Customer Satisfaction with BRI Unit Bunta Services Banggai District

Arpan Kurubit^{1*}, Selvince², Heny Ariwijaya¹

¹Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tompotika Luwuk Banggai

²Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tompotika Luwuk Banggai

*¹Email: arpankurubit@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan memberi pengaruh pada kepuasan, perasaan puas dirasakan apabila antara harapan dan kinerja saling bersesuaian, namun apabila harapan tidak sesuai dengan kinerja maka yang dirasakan adalah perasaan kecewa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah, untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Bunta Kabupaten Banggai. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, detriminasi, korelasi, uji t, dan F, dengan 100 sampel dengan menggunakan teknik Slovin. Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian disimpulkan, persamaan regresi linier berganda $Y = 0,741 + 0,247X_1 + 0,278X_2 + 0,264X_3 + 0,176X_4 + 0,220X_5$. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Bunta Kabupaten Banggai. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Bunta Kabupaten Banggai dalam kategori kuat, serta kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 62,1% dan sisanya sebesar 37,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Abstract

Service quality influences satisfaction, a feeling of satisfaction is felt if the expectations and performance match each other, but if the expectations are not by the performance, then what is supposed to be a feeling of disappointment. This study aimed to determine the effect of service quality partially and simultaneously on customer satisfaction to find out how much influence service quality had on customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia Bunta Unit Banggai Regency. The analytical method used is multiple linear regression analysis, determination, correlation, t-test, and F, with 100 samples using the Slovin technique. Based on the results of research and testing, it is concluded that the multiple linear regression equation $Y = 0.741 + 0.247X_1 + 0.278X_2 + 0.264X_3 + 0.176X_4 + 0.220X_5$. Service quality partially or simultaneously affects customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia Unit Bunta Banggai Regency. The relationship between service quality and customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia Unit Bunta Banggai Regency is in a strong category, and the contribution of service quality variables to customer satisfaction is 62.1%. The remaining 37.9% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

PENDAHULUAN

Dunia perbankan merupakan salah satu bidang yang harus tetap mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga keuangan dalam perekonomian (Bidari et al., 2020). Lembaga keuangan perbankan merupakan salah satu sarana tempat menyimpan dana masyarakat yang memiliki kelebihan dananya (Nurfaizah & Parmitasari, 2015) sehingga lebih aman bila dibanding dengan menyimpan uang dirumah yang memiliki resiko kehilangan dan lain sebagainya, disisi lain fungsi bank memberi pinjaman kepada masyarakat dalam bentuk kredit (Wihara, 2019). Untuk memberi kepuasan dalam pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah bank rakyat Indonesia Unit Bunta Kabupaten Banggai, banyak hal yang perlu

diperhatikan dan selalu dilakukan perbaikan guna apa yang diharapkan dapat terlaksana sesuai kenyataan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa setelah membanding antara harapan dan kinerja pihak perbankan (Siyamto, 2017; Wahyuningsih & Janah, 2018). Nasabah merasa senang atau puas ketika apa yang diharapkan sama dengan apa yang dilakukan (kinerja) bank tersebut (Hilal et al., 2018), nasabah merasa sangat senang atau sangat puas apabila kinerja yang dilakukan melebihi apa yang diinginkan (harapan) oleh nasabah (Aseandi, 2020), dan sebaliknya apabila nasabah merasa kecewa atau tidak puas ketika apa yang diharapkan tidak sesuai dengan kinerja yang dilakukan oleh pihak perbankan (Febriana, 2016).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian yang menjadi prioritas dalam menunjang aktifitas suatu kegiatan agar perusahaan dapat bertahan dan membuahkan hasil menjalankan bisnis dalam jangka yang panjang (Mopangga, 2015). Kualitas pelayanan diukur menggunakan indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Prihandoyo, 2019).

Kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh manajemen bank rakyat Indonesia unit Bunta Kabupaten Banggai melalui kecepatan dan ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, memberi bantuan pertolongan pada nasabah yang menemui kesulitan, memberi jaminan untuk transaksi keuangan, serta didukung dengan ketersediaan fasilitas penunjang lain seperti adanya lahan parkir yang luas, pegawai berpenampilan menarik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, penelitian ini dilakukan pada salah unit Bank Rakyat Indonesia yang terletak di Kecamatan Bunta Kabupaten Banggai. Jenis penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dan kuantitatif dan menggunakan teknik pengukuran skala likert, sampel penelitian sebanyak 100 orang nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Bunta Kabupaten Banggai. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian regresi linier berganda dengan bantuan SPSS (*statistical Product and service solutions*). Persamaan regresi linier berganda adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5,$$

dimana :

- Y : Kepuasan nasabah
- a : Nilai konstanta
- X₁ : Variabel bukti fisik
- X₂ : Variabel kehandalan
- X₃ : Variabel daya tanggap
- X₄ : Variabel jaminan
- X₅ : Variabel empati

Selain itu dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian maka digunakan beberapa formulasi pengujian secara statistic yang diantaranya menggunakan uji korelasi, determinasi, pengujian secara parsial (uji t), dan pengujian secara simultan (uji F).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan ditemukan persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 0,741 + 0,247X_1 + 0,278 X_2 + 0,264X_3 + 0,176X_4 + 0,220X_5$.

Nilai konstanta sebesar 0,741 memberikan arti bahwa apabila variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan daya tanggap, jaminan, dan empati mempunyai nilai 0 (nol) atau tidak ada variabel X maka besarnya nilai kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,741. Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik sebesar 0,247 berarti bahwa apabila variabel bukti fisik mengalami penambahan 1 satuan maka akan memberikan pengaruh pada peningkatan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,247 satuan dengan asumsi variabel bebas yang lain dianggap tetap.

Nilai koefisien regresi variabel kehandalan sebesar 0,278 berarti bahwa apabila variabel kehandalan mengalami penambahan 1 satuan maka akan memberikan pengaruh pada peningkatan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,278 satuan dengan asumsi variabel bebas yang lain dianggap tetap. Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap sebesar 0,264 berarti bahwa apabila variabel daya tanggap mengalami penambahan 1 satuan maka akan memberikan pengaruh pada peningkatan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,264 satuan dengan asumsi variabel bebas yang lain dianggap tetap.

Nilai koefisien regresi variabel jaminan sebesar 0,176 berarti bahwa apabila variabel jaminan mengalami penambahan 1 satuan maka akan memberikan pengaruh pada peningkatan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,176 satuan dengan asumsi variabel bebas yang lain dianggap tetap. Nilai koefisien regresi variabel empati sebesar 0,220, ini berarti bahwa apabila variabel empati mengalami penambahan 1 satuan maka akan memberikan pengaruh pada peningkatan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,220 satuan dengan asumsi variabel bebas yang lain dianggap tetap. Sebagai contoh dapat dilihat Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel terikat (Y)	Variabel Bebas (X)	Koefisien Regresi	T-hitung	Probabilitas
Kepuasan Nasabah	Bukti fisik (X ₁)	0,247	2.603	0,011
	Kehandalan (X ₂)	0,278	2.806	0,006
	Daya Tanggap (X ₃)	0,264	2.714	0,008
	Jaminan (X ₄)	0,176	2.121	0,037
	empati (X ₅)	0,220	2.510	0,014
Konstanta	= 0,741	N = 100 k = 5 α = 0,05		
Koefisien Korelasi	= 0,788	Dk = (N-1) - k		
Koefisien Determinasi	= 0,621	Dk = (100 - 1) - 5 = 94		
F-hitung	= 30.860	F-Tabel = 2.31		
		T-Tabel = 1,661		

Korelasi kualitas pelayan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah ditunjukkan oleh angka 0,788, angka ini menunjukkan bahwa kualitas mempunyai hubungan yang kuat terhadap variabel terikat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Bunta Kabupaten Banggai, dan sumbangan variabel kualitas pelayan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah bank rakyat Indonesia unit Bunta Kabupaten Banggai adalah sebesar 62,1%, sedangkan sisanya sebesar 37,9% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti kualitas produk, bauran pemasaran, bauran promosi.

Pengujian secara parsial melalui uji statistic uji t, untuk variabel bukti fisik nilai t hitung 2.603 > t tabel 1,661 dengan tingkat nilai probabilitas sebesar 0,011 hal ini dapat dikatakan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, kehandalan nilai t hitung 2.806 > t tabel 1,661 dengan tingkat nilai probabilitas sebesar 0,006 hal ini dapat dikatakan bahwa variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, daya tanggap nilai t hitung 2.714 > t tabel 1,661 dengan tingkat nilai probabilitas sebesar 0,008 hal ini dapat dikatakan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, jaminan nilai t hitung 2.121 > t tabel 1,661 dengan tingkat nilai probabilitas sebesar 0,037 hal ini dapat dikatakan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, dan empati nilai t hitung 2.510 > t tabel 1,661 dengan tingkat nilai probabilitas sebesar 0,014 hal ini dapat dikatakan bahwa variabel empati berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah bank rakyat Indonesia unit Bunta Kabupaten Banggai. Sedangkan untuk pengujian secara simultan melalui uji statistic uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah bank rakyat Indonesia unit Bunta Kabupaten Banggai, ditunjukkan oleh nilai F Hitung lebih besar dari nilai F Tabel (30.860 > 2,31) dengan nilai propabilitas signifikansi sebesar (0,000 < 0,05).

SIMPULAN

Setelah dilakukan penjabaran pembahasan menyangkut kualitas pelayanan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu kualitas pelayan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Bunta Kabupaten Banggai.

DAFTAR PUSTAKA

- Aseandi, R. (2020). Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Cab Meureudu Aceh. *Wahana Inovasi*, 9 (Jan-Juni 2020), 48–63.
- Bidari, A. S., Simangunsong, F., & Siska, K. (2020). Sektor Perbankan di COVID-19. *Jurnal Pro Hukum : Jurnal Penelitian Bidang Hukum Universitas Gresik*, 9(1), 1–9. <https://doi.org/10.55129/JPH.V9I1.1129>
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 1–24. <https://doi.org/10.21274/AN.2016.3.1.145-168>
- Hilal, N., Djatola, H. R., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Bhakti, P. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Gethok Tular pada Bank Syariah di Kota Palu. *J-MKLI (Jurnal Manajemen Dan Kearifan Lokal Indonesia)*, 2(1), 23–33. <https://doi.org/10.26805/JMKLI.V2I1.14>
- Mopangga, H. (2015). Studi Kasus Pengembangan Wirausaha Berbasis Teknologi (Technopreneurship) di Provinsi Gorontalo. *TRIKONOMIKA*, 14(1), 13–24. <https://doi.org/10.23969/TRIKONOMIKA.V14I1.587>
- Nurfaizah, & Parmitasari, R. D. A. (2015). Pengaruh Tingkat Suku Bunga Deposito Terhadap Jumlah Dana Deposito Pada Bank Mandiri Cabang Utama Makassar. *Jurnal Iqtisaduna*, 1(2), 65–78. <https://doi.org/10.24252/IQTISADUNA.V1I2.1196>
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116–129. <https://doi.org/10.36277/GEOEKONOMI.V10I1.59>
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63–76. <https://doi.org/10.29040/JIEI.V3I01.100>
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295–314.
- Wihara, D. S. (2019). Pengaruh Word Of Mouth Dan Lokasi Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Di Lembaga Perkreditan Desa “Marto Nugroho” Desa Rowomarto Kecamatan Patianrowo Kabupaten Nganjuk. *AKUNTABILITAS: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Ekonomi*, 12(1), 15–27. <https://doi.org/10.35457/AKUNTABILITAS.V12I1.746>