

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PD.BPR-BKK PURWOKERTO

Feriani Budiayah¹⁾, Hendi Pradana Adi Putra²⁾

^{1), 2)}Fakultas Sosial, Ekonomi dan Humaniora, Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto, Indonesia
E-mail: ferianibudiayah@gmail.com¹⁾, hendi.pradana88@gmail.com²⁾

Abstract

Governance Corporation of Loan Public Bank BKK Purwokerto Branch is goverman corporation which run banking sector. Development of bank average in Purwokerto is fast, it causes hard competition. It also causes PD. BPR BKK Purwokerto Branch increase it's service quality for getting costumer's as much as it can. This analysis result shows that tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy influence positive and significance towards customer's satisfaction of PD. BPR BKK Purwokerto Branch.

Keywords : *Tangible, Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy; and Customer's Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perbankan adalah salah satu faktor penting dalam perekonomian suatu negara. Keberadaannya sangat diperlukan untuk menunjang kehidupan ekonomi suatu bangsa. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Fandy Tjiptono, 2016). Di era saat ini persaingan perbankan sangat ketat Oleh karena itu, sangat penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan perbankan untuk mendapatkan loyalitas nasabah sebagai salah satu strategi untuk memenangkan persaingan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, tentunya nasabah akan merasa nyaman untuk bertransaksi di bank tersebut. Kualitas memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan konsumen. Jasa yang diterima sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Kepuasan konsumen adalah ungkapan seseorang dalam memberikan nilai yang dirasakan dan diharapkan seseorang terhadap suatu produk atau jasa.

PD. BPR BKK Purwokerto merupakan salah satu contoh bank konvensional yang memiliki banyak cabang dan salah satunya ada di Purwokerto. Dalam hal ini PD. BPR BKK Purwokerto dijadikan objek penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR BKK Purwokerto dengan menggunakan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Setiap variabel akan diuji ada atau tidaknya terhadap kepuasan nasabah dan kelima variabel tersebut akan diuji secara bersamaan untuk mengetahui korelasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mendapatkan loyalitas para nasabah.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merupakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian *explanatory research* yaitu penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang akan diteliti dan hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain serta menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Peneliti mengambil obyek penelitian di kantor PD. BPR BKK Purwokerto. Sampel sebanyak 97 nasabah yang dihitung menggunakan rumus Solvin. Teknik pengumpulan yang digunakan

adalah kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Metode pengolahan data diawali dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya dilakukan uji statistik deskriptif dan uji tabulasi silang (*crosstab*) menggunakan program SPSS. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melebihi harapan konsumen (Fandy Tjiptono, 2016). Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang akan dibahas sebagai berikut.

1. Bukti Fisik

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik suatu perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dalam penelitian ini, bukti fisik diukur melalui penampilan karyawan, fasilitas ruang tunggu, tempat parkir dan lokasi perusahaan.

Penilaian sebagian besar responden mengenai variabel bukti fisik PD. BPR BKK Purwokerto adalah tergolong sangat baik, yaitu sebanyak 66 responden (68,1%), terdiri dari 35 responden (36,1%) menyatakan pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan sangat baik dan 31 responden (32,0%) menyatakan baik. Bukti fisik termasuk kategori korelasi yang kuat, yaitu sebesar 0,442. Hasil uji regresi, bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan, yaitu sebesar 0,276. Hasil uji signifikansi dengan melihat *t* hitung, nilai bukti fisik sebesar 4.805. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK Purwokerto.

2. Keandalan

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan meliputi pelayanan yang tepat dan teliti, pelayanan yang cepat, penanganan atau pengadministrasian dokumen yang akurat, dan pelayanan yang baik dan benar.

Penilaian sebagian besar responden mengenai variabel keandalan PD. BPR BKK Purwokerto adalah tergolong handal, yaitu sebanyak 83 responden (85,6%), terdiri dari 57 responden (58,8%) menyatakan pengaruh variabel keandalan terhadap kepuasan sangat baik dan 26 responden (26,8%) menyatakan baik. Keandalan termasuk kategori korelasi yang kuat, yaitu sebesar 0,529. Menurut hasil uji regresi, keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan, yaitu sebesar 0,467. Adapun hasil uji signifikansi dengan melihat *t* hitung, nilai keandalan sebesar 6.070. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK Purwokerto.

3. Daya tanggap

Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan suatu pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap meliputi ketanggapan terhadap keluhan, kejelasan informasi, penanganan masalah dilakukan dengan cepat, dan dapat mengatasi masalah dengan benar.

Penilaian sebagian besar responden mengenai variabel daya tanggap PD. BPR BKK Purwokerto adalah tergolong sangat baik, yaitu sebanyak 93 responden (95,9%), terdiri dari 48 responden (49,5%) menyatakan pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan sangat baik dan 45 responden (46,4%) menyatakan baik. Daya tanggap termasuk kategori korelasi yang kuat, yaitu sebesar 0,321. Hasil uji regresi, daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan, yaitu sebesar 0,319. Hasil uji signifikansi dengan melihat *t* hitung, nilai keandalan sebesar 3.308. Sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK Purwokerto.

4. Jaminan

Pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Jaminan meliputi pengetahuan karyawan akan jasa yang ditawarkan, rasa nyaman dan percaya kepada karyawan, kesopanan serta keramahan dan kesabaran karyawan pada waktu memberikan pelayanan.

Penilaian sebagian besar responden mengenai variabel jaminan PD. BPR BKK Purwokerto

adalah tergolong sangat baik, yaitu sebanyak 62 responden (63,9%), terdiri dari 13 responden (13,6%) menyatakan pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan sangat baik dan 49 responden (50,5%) menyatakan baik. Jaminan termasuk kategori korelasi yang kuat, yaitu sebesar 0,501. Hasil uji regresi, jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan, yaitu sebesar 0,432. Hasil uji signifikansi dengan melihat t hitung, nilai jaminan sebesar 5.649. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK Purwokerto.

5. Empati

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan memahami keinginan mereka. Empati meliputi kepedulian dan perhatian serius dari karyawan, pemahaman karyawan dalam memahami keinginan konsumen, hubungan baik karyawan dengan konsumen, serta komunikasi yang baik dengan konsumen.

Penilaian sebagian besar responden mengenai variabel empati PD.BPR BKK Purwokerto adalah tergolong sangat baik, yaitu sebanyak 87 responden (69,7%) terdiri dari 40 responden (41,2%) menyatakan pengaruh variabel empati terhadap kepuasan sangat baik dan 47 responden (48,5%) menyatakan baik. Empati termasuk kategori korelasi yang kuat, yaitu sebesar 0,554. Hasil uji regresi, empati berpengaruh positif terhadap kepuasan, yaitu sebesar 0,492. Hasil uji signifikansi dengan melihat t hitung, nilai empati sebesar 6.490. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK Purwokerto.

Penilaian sebagian besar responden mengenai variabel kepuasan terhadap PD. BPR BKK Purwokerto tergolong sangat baik, yaitu sebanyak 83 responden (85,5%), terdiri dari 24 responden (24,7%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan PD. BPR BKK Purwokerto dan 59 responden (60,8%) menyatakan puas. Prosentase tersebut dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan terhadap PD. BPR BKK Purwokerto adalah sangat baik dan PD. BPR BKK Purwokerto mampu memberikan kepuasan kepada nasabah. Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan, dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pengujian Variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati

Pengaruh	Koefisien Regresi	R	R Square	Adjusted R Square	t hitung	F Hitung	Sig.
X1 → Y	0.131	0.704	0.496	0.468	2.348	17.917	0.021
X2 → Y	0.194				2.426		0.017
X3 → Y	0.110				1.386		0.169
X4 → Y	0.198				2.651		0.009
X5 → Y	0.211				2.547		0.013

Hasil pengujian dengan menggunakan program SPSS menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 46,8%. Koefisien korelasi pada kelima variabel sebanyak 0.704 yang berarti memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil uji signifikansi dengan melihat F hitung, nilai kelima variabel tersebut sebesar 17.917. sehingga disimpulkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK Purwokerto. Hasil uji dengan melihat sig. dari variabel bukti fisik sebesar 0,021, kehandalan sebesar 0.017, daya tanggap sebesar 0.169, jaminan sebesar 0,009 dan empati sebesar 0.013. Sehingga yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK Purwokerto adalah variabel jaminan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji penelitian dan analisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PD. BPR BKK Purwokerto, maka dapat disimpulkan sebagai berikut. Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKK Purwokerto. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR BKK Purwokerto.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Erwan P dan Ratih, Dyah S. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Dava Media.
- Dendawijaya, Ir.Drs Lukman. 2005. *Manajemen Perbankan*. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Cetakan IV.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indra, Dodik Agung 2006, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok Studi kasus pada PD. BPR Bank Pasar Karanganyar. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 1 No.1,1-13, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa; Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soelasih, Yasintha. 2003. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Hotel X di Jakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 4 No.2 , Unika Atma Jaya Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Supranto, Prof J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 2016. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDY.
- Umar, Husein. 2007. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta. Gramedia Pustaka.