

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank
Rakyat Indonesia Cabang Adisucipto Yogyakarta**

Hakim¹ Selamat Muliadi²

Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap¹
Sekolah Tinggi Ekonomi Islam (STEI) HAMZAR²

✉ Corresponding Author:

Nama Penulis: Hakim

E-mail: mazmurakim@yahoo.com

Abstract:

Service quality is a fundamental factor in a company engaged in the service sector, in this case BRI Branch Adisucipto Yogyakarta. Customer satisfaction can be seen from each level of service provided massively. From this research, the conclusion is that the customers of BRI Adisucipto Yogyakarta Branch are quite satisfied with the services provided, but there are several things that are important and need to be considered such as the Tangibles variable because physical evidence is abstract and must be felt directly by the customer. Tangibles quality of service, including adequate physical appearance of the room (waiting room, seating, comfortable interior), parking for service counters and electronic and communication infrastructure must be available so that the customer does not become difficult if the customer wants to connect with the Bank through the telephone network.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction, BRI Adisucipto Yogyakarta*

Abstrak:

Kualitas ibidang jasa, dalam hal ini adalah BRI Cabang Adisucipto Yogyakarta. Kepuasan pelayanan merupakan faktor yang fundamental dalam sebuah perusahaan yang bergerak d nasabah bisa dilihat dari seberapa besar tingkat layanan jasa yang diberikan secara masif. Dari hasil penelitian ini menyimpulkan nasabah BRI Cabang Adisucipto Yogyakarta cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun ada beberapa hal yang penting dan perlu diperhatikan seperti pada variabel Tangibles karena bukti fisik sifatnya abstrak dan harus dirasakan langsung oleh nasabah. Kualitas pelayanan yang sifatnya Tangibles, meliputi penampilan fisik ruangan yang memadai (ruangan tunggu, tempat duduk, interior yang nyaman), parkir loket pelayanan dan prasarana elektronik dan komonikasi harus tersedia cukup sehingga nsabah tidak menjadi kesulitan jika nasabah ingin berhubungan dengan Bank melaluni jaringan telepon.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, BRI Adisucipto Yogyakarta*

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, karena sering kali konsumen yang merasa puas akan cenderung lebih loyal terhadap perusahaan itu. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan di pasar akan menjadi sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar serta menciptakan efektifitas dan efisiensi perusahaan. Kualitas pelayanan perusahaan-perusahaan itu dimaksudkan sebagai usaha untuk memenuhi harapan konsumen, sedangkan harapan konsumen tidak selamanya sama. Seiring dengan berjalannya waktu, harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan akan berbeda dan terus akan berkembang. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2004: 123).

Kualitas pelayanan yang baik merupakan upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan kualitas pelayanan bank. Upaya peningkatan mutu pelayanan di bank, akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari dari seluruh karyawan bank, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan bank.

BRI Cabang Adisucipto Yogyakarta, merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan produk sekaligus layanan (service) secara langsung kepada masyarakat di daerah Adisucipto Yogyakarta. Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut mampu membahagiakan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga akan tercipta kepuasan nasabah. Sedangkan menurut Zeithmal, et al. (Tjiptono

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Adisucipto Yogyakarta dan Candra, 2007: 156) kepuasan nasabah akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan meliputi 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan meliputi: *Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, kepuasan adalah merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja. Apabila harapan tinggi sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin konsumen akan merasa kecewa), sebaliknya apabila unjuk kerjanya melebihi dari yang diharapkan kepuasan akan menjadi meningkat.

Saat ini banyak pemakai jasa Bank BRI Cabang Adisucipto Yogyakarta semakin kritis terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini disebabkan karena banyaknya bank-bank yang tersedia dan dapat memberikan banyak pilihan bagi mereka. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Adisucipto Yogyakarta.

Hipotesis penelitiannya adalah Ada pengaruh secara persial (individu) dan simultan (bersama sama) dalam dimensi penampilan fisik *Tangibel (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Empathy (X5)* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Adisucipto Yogyakarta.

2. METODE PENELITIAN

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2011: 61). Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh nasabah yang menggunakan jasa pelayanan Bank BRI Cabang Adisucipto Yogyakarta.

Sampel yang diambil adalah para nasabah pemegang tabungan yang menggunakan jasa Bank Rakyat Indonesia Cabang Adisucipto Yogyakarta berjumlah 100 orang. Untuk metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Alat analisis menggunakan regresi liner berganda.

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

Dimana:

Y = Variabel dependen yaitu kepuasan nasabah

X_1 = Bukti langsung (Tangibles)

X_2 = Keandalan (Reliability)

X_3 = daya tanggap (Responsiveness)

X_4 = jaminan (Assurance)

X_5 = (Empathy)

a = konstanta

e = kesalahan eror

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = koefisien-koefisien regresi

3. Hasil Penelitian

Tabel 1
Analisis Regresi Liner Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.852	2.397		2.859	.005
	Tangible	.312	.139	.191	2.241	.027
	Reliability	.344	.167	.235	2.062	.042
	responsiveness	.141	.223	.095	.634	.528
	Assurance	.032	.259	.016	.123	.902
	Empaty	.503	.171	.318	2.948	.004

a. Dependent Variable: kepuasan

Dari tabel 2.13 diperoleh persamaan liner berganda sebagai berikut:

$$Y = 6,852 + 0,312 X_1 + 0,344 X_2 + 0,141X_3 + 0,032 X_4 + 0,503 X_5$$

Tabel 2
Uji hipotesis secara simultan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	599.231	5	119.846	17.157	.000 ^a
Residual	656.609	94	6.985		
Total	1255.840	99			

a. Predictors: (Constant), empathy, tangible, reliability, assurance, responsiveness

b. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan dari hasil pengujian diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 17.157 dan F tabel sebesar 2,47 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($17.157 > 2,47$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($sig < 0,05$), dengan demikian hipotesis yang menyatakan “terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel bukti langsung (Tangibles), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance) dan empathy (Emphaty) terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Cabang Adisucipto Yogyakarta,

4. PEMBAHASAN

Dalam Rangka menghadapi persaingan yang semakin ketat terutama dengan Bank-bank lainnya yang semakin hari mulai bermunculan, sebaiknya Bank BRI Cabang Adisucipto Yogyakarta dimana yang kan datang harus selalu berusaha meningkatkan pelayanannya terutama yang bersifat *Responsiveness* dan *Assurance*.

Kedua variabel ini tidak berpengaruh namun Bank BRI sehingga memberikan kontribusi yang relatif sedikit terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Adisucipto Yogyakarta dibandingkan faktor-faktor yang lain sedangkan dalam dunia perbankan *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Assurance* (jaminan) merupakan salah satu faktor penting yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan perasaan aman kepada nasabah. Oleh karena itu, Bank BRI Cabang Adisucipto Yogyakarta perlu meningkatkan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Adisucipto Yogyakarta
Cabang Adisucipto Yogyakarta
mutu pelayanan yang bersifat *Responsiveness* dan *Assurance*. *Responsiveness* antara lain meliputi bersedia membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah, siap, sigap dan ramah dalam melayani nasabah, memberikan kecepatan dalam menanggapi permintaan nasabah, dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah. Tidak berpengaruhnya variabel ini karena daya tanggap nasabah sudah bagus dan untuk pencairan kredit relatif mudah bisa cair dalam satu hari apabila prosedurnya sudah lengkap atau terpenuhi.

sedangkan *Assurance* meliputi memberikan keamanan dalam hal transaksi, memberikan pelayanan secara tuntas dan tegas terhadap para nasabahnya, memiliki kecepatan dalam memproses pengiriman uang/jasa lainnya, maupun dalam hal pelayanan nasabah secara langsung dan memberikan pelayanan transaksi dengan jaminan kebenaran. Tidak berpengaruhnya variabel ini karena nasabah sudah yakin bahwa prosedur sudah benar sesuai regulasi yang berlaku sehingga nasabah menjadi tidak ragu lagi untuk menjadi nasabah BRI cabang Adisucipto Yogyakarta. Selain itu Bank BRI adalah bank milik pemerintah (BUMN) artinya tingkat risiko relatif sedikit dibandingkan dengan bank-bank lain dalam hal jaminan keamanan.

5. KESIMPULAN

Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan yang bersifat Tangibles terhadap kepuasan nasabah Bank BRI cabang Adisucipto Yogyakarta.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan yang bersifat Reliability terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI cabang Adisucipto Yogyakarta.

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan yang bersifat Responsiveness terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI cabang Adisucipto Yogyakarta.

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan yang bersifat Assurance terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI cabang Adisucipto Yogyakarta.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Aksa H, Mastuti dan Ratnasari Tri Ririn. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Kasus*. Surabaya: Ghalia Indonesia Anggota IKAPI
- Consuelo G. Sevilla, Iesus A. Ochave. 1993. *Pengantar Metode Penelitian. Terjemahan Alimuddin Tuwu*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Ghozali Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat, Semarang*: Universitas Diponegoro.
- Hasan M ikbal. 2001. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (statistik inferensif) Edisi kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [http : //ejournal.unud.ac.id/abstrak/yuliarmi\(1\).pdf](http://ejournal.unud.ac.id/abstrak/yuliarmi(1).pdf)
- Indriantoro Nur dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE
- Kotler Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran. Edisi melenium pertama*. Jakarta: Prentice
- Kasmir. 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi. Cetakan Ketujuh*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Lupiyoadi Rambat. 2001. *manajemen pemasaran jasa teori dan praktek. Edisi pertama*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2011. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk penelitian, cetakan ketiga belas*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sujarweni V. Wiratna, 2007. *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Global Media Informasi
- Sujarweni V. Wiratna, 2007. *Panduan Mudah Menggunakan SPSS dan Contoh Penelitian Bidang Ekonomi*. Yogyakarta : Ardana Media
- Tjiptono. 2006. *Manajmen Jasa*, yogyakarta: Andi Publisier
- Usmara. A. 2003. *Strategi Baru Manejmen Pemasaan*. Yogyakarta: Amara Books.