



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit

Jurnal Ilmiah Aset
Vol. 25 No. 2
September 2023
p-ISSN 1693-928X
e-ISSN 2685-9629

Aulia Isnaeni Nurul Syarifa
Ali Maskur

Prodi Keuangan dan Perbankan Universitas Stikubank Semarang
Jl. Kendeng V Bendan Ngisor Semarang
Email : asyarifa857@gmail.com; maskur@unisbank.ac.id

Abstract: *The era of globalization has contributed quite a lot. This has experienced developments for the banking industry, so that there are many ways to survive so as not to lose out in competition. One of them is the quality of service to customers is very important because for customers to feel satisfaction in service, must continue to use various ways to attract the attention of customers. The problem to be discussed by researchers is the effect of service quality on customer satisfaction of Bank Jateng Branch Office Majapahit. By knowing the purpose to find out about the quality of service which consists of dimensions of customer satisfaction. This data collection method is primary and secondary data through observation or observations, interviews, questionnaires and literature study. This sample uses non-probability sampling and takes a sample of 40 respondents. The analytical method used is descriptive qualitative by using the Customer Satisfaction Index (CSI). The results of this research are service quality based on five tangible dimensions, reliability, responsibility, assurance and empathy which affect customer satisfaction in Bank Jateng Branch Office Majapahit.*

hal. 121-126
DOI: 10.37470/1.25.2.223

Diterima 06 Juli 2023
Disetujui 24 Juli 2023

Keywords : *Influence, Satisfaction, Service quality*

PENDAHULUAN

Industri perbankan terus mengalami perkembangan yang cukup berarti dalam era globalisasi saat ini, dan merupakan salah satu sektor usaha yang memberikan kontribusi cukup besar bagi perekonomian Indonesia. Mengikuti perkembangan tersebut, perusahaan perbankan di Indonesia dituntut untuk bersaing meningkatkan kualitas layanan mereka.

Pelayanan yang baik dan prima akan mempengaruhi kepuasan nasabah dan tentu saja akan mempererat hubungan antara bank dan nasabah. Kualitas layanan terpenuhi jika kepuasan nasabah bisa terpenuhi. Sehingga kualitas pelayanan menimbulkan loyalitas terhadap kepuasan nasabahnya.

Kepuasan nasabah sangatlah penting dalam membentuk citra dan sikap yang baik terhadap Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit. Karena industri jasa perbankan menjadi semakin kompetitif, penting untuk mengembangkan sikap yang positif jika nasabahnya ingin tetap

merasakan kepuasan dan terus mempertahankan. Hal ini harus terus menggunakan berbagai cara untuk menarik perhatian masyarakat untuk mencoba dalam menggunakan jasa Bank Jateng Kantor Cabang Majapahit. Maka faktor utama harus mencakup pola perilaku dan sikap nasabah terhadap bank.

Selain itu, persaingan yang semakin marak di industri jasa perbankan mendorong Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit untuk mencari strategi yang paling efektif dalam memenangkan persaingan yang ada. Salah satunya cara yang paling efektif untuk mencapai keberhasilan dalam industri jasa perbankan adalah dengan menciptakan rasa kepuasan nasabah. Oleh karena ini Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit sangat menekankan pada kualitas produk dengan memberikan pelayanan serta fasilitas yang tidak dimiliki oleh para pesaing, yang tentunya akan mempengaruhi kemampuan mereka untuk menanggapi kepuasan yang diperoleh nasabah. Nasabah yang puas akan memberitahu kesiapa pun maka secara tidak

langsung akan menarik minat nasabah.

Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan kepada nasabah yang berhubungan dengan kepuasan nasabah, serta untuk mengetahui standar pelayanan nasabah seperti wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*). Demikian pula dalam industri jasa perbankan, pelanggan sebagai nasabah mempunyai harapan terhadap kualitas jasa tertentu yang pasti berbeda dari pelayanan lainnya.

Berdasarkan penelitian Susanto dan Sukresna, (2021) yang berjudul Studi Kualitas Pelayanan Nasabah pada Bank Mandiri Area Semarang Pahlawan yang mengatakan kualitas pelayanan yang puas terhadap nasabah. Jayengsari, dkk (2021) yang berjudul pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Servis Terhadap kepuasan Nasabah Pada Bank BJB KCP Cipanas yang mengatakan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil lainnya menunjukkan kepuasan terhadap nasabah.

Berdasarkan *research gap* di atas, maka penulis tertarik meneliti ulang tentang kualitas pelayanan meski ditengah persaingan pada Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit serta tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit.

TINJAUAN TEORETIS

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah keadaan dinamis yang erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia (SDM), serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kotler (2008), kualitas pelayanan merupakan model yang mendiskripsikan kondisi nasabah dalam membentuk harapan akan pelayanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka rasakan dan harapkan. Bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan, keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya buat mengimbangi harapan nasabah.

Menurut Parasuraman (1998), indikator-indikator dari kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

a. *Tangible* (Berwujud)

1. Penampilan petugas atau aparatur dalam

melayani nasabah.

2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
3. Kemudahan dalam proses pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan.
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan layanan.
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b. *Reliability* (Kehandalan)

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelayanan.
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

1. Merespon setiap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas melakukan pelayanan yang cepat.
3. Petugas melakukan pelayanan yang tepat.
4. Petugas melakukan pelayanan yang cermat.
5. Petugas melakukan pelayanan yang waktu yang tepat.
6. Semua keluhan pelanggan di respon oleh petugas

d. *Assurance* (Jaminan)

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. *Empathy* (Empati)

1. Mendahulukan kepentingan nasabah.
2. Petugas bersikap ramah sopan santun.
3. Petugas melayani dengan tindak diskriminatif atau tidak membedakan.
4. Petugas melayani dan menghargai setiap nasabah.

Kepuasan Nasabah

Kotler (2002) menyatakan kepuasan konsumen adalah perasaan sewenang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau gagasannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Adapun Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam hal ini adalah:

- a. Produk yang dihasilkan.
- b. Pelayanan.
- c. Emosional.
- d. Periklanan yang menarik nasabah.

e. Memberikan kemudahan bagi nasabah.

Penelitian Terdahulu

Penelitian Susanto dan Sukresna, (2021); Jayengsari, Yunita, dan Maloka (2021); serta Monica, Hoyyi, dan Mukid, (2013) yang menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dengan alat analisis regresi linier berganda. ketiga penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

METODE PENELITIAN

Sumber Data

Pengumpulan sumber data ini adalah data primer yang didapatkan langsung dari responden atau orang yang menjawab pertanyaan secara terstruktur yang ada pada Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu yang disusun berdasarkan indikator tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan berstruktur yang jawaban alternatifnya sudah disiapkan oleh penulis.

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam hal ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk mengkaji pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Populasi dan Sampel

Sampel yang digunakan sebanyak 40 responden yang secara acak yang digunakan pada penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Kantor Cabang Majapahit.

Metode Analisis Data

Analisis yang digunakan ialah metode teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif. Menggunakan cara Customer Satisfaction Index (CSI), dengan dilakukannya pembobotan terhadap tingkat kepuasan nasabah dari indikator dimensi kualitas pelayanan. Maka akan diperoleh tingkat kepuasan nasabah keseluruhan. Rumus $R_s = (m-n):b$.

Dimana:

R_s = skala rentang,

m = jumlah Skor tinggi (nilai skor (4) x jumlah indikator),

n = jumlah Skor rendah (nilai skor (1) x jumlah indikator),

b = jumlah dimensi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit dengan menggunakan wawancara terstruktur berdasarkan indikator yang ada pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsibility* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Sebagai acuan untuk membuat pernyataan berikut merupakan hasil jawaban dari wawancara terstruktur pada tabel 1.

Pengaruh Berwujud (*Tangible*) terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan di Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit dari dimensi *tangible* berdasarkan data dari indikator-indikator tersebut dikatakan puas karena dari indikator yang ada dalam dimensi *tangible* ini hampir semuanya memilih sangat memuaskan. Hal yang memuaskan dalam dimensi ini antara lain: kerapian pegawai, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan pegawai, kemudahan akses, kenyamanan ruangan, serta penggunaan alat bantu komputer dan mesin antrian dalam melakukan pelayanan kepada nasabahnya. Selain itu, dimensi *tangible* juga berdampak langsung pada hasil yang didapatkan.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan Monica, Hoyyi, dan Mukid (2013) bahwa *tangible* dapat beberapa indikator yang hanya cukup memuaskan nasabahnya.

Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Nasabah

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi ini dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit adalah memuaskan. Karena indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan sangat baik dan memuaskan. Pada dimensi ini menunjukkan hasil yang puas pula. Dalam dimensi *reability* ini, memiliki 2 hal yang penting. Pertama, memberikan kualitas pelayanan yang sesuai kemampuan produsen sesuai dengan yang telah dijanjikan. Kedua, kemampuan produsen dalam menyediakan pelayanan dengan cara tepat dan benar tanpa adanya kesalahan. Tanpa sumber daya manusia yang kompeten dan memadai, hal tersebut tidak akan bisa berguna tanpa adanya sarana dan prasarana.

Tabel 1
Analisis Kepuasan Berdasarkan Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Sangat Memuaskan		Cukup Memuaskan		Kurang Memuaskan		Tidak Memuaskan	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
a Tangible (Berwujud)									
1	Penampilan rapi dan bersih	34	85%	6	15%		0%		0%
2	Dalam memberikan proses pelayanan kepada nasabah	34	85%	4	10%	2	5%		0%
3	Ruang pelayan publik yang ada	28	70%	9	23%	3	8%		0%
4	Kedisiplinan pegawai saat memberikan pelayanan	19	48%	20	50%	1	3%		0%
5	Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan		0%	38	95%	2	5%		0%
6	Kelengkapan alat bantu yang tersedia	20	50%	20	50%		0%		0%
b Reliability (Kehandala)									
7	Kecermatan pegawai dalam melayani nasabah	10	25%	30	75%		0%		0%
8	Standar Pelayanan yang ada		0%	40	100%		0%		0%
9	keahlian dan kemampuan pegawai menggunakan alat bantu	40	100%		0%		0%		0%
c Responsivness (Ketanggapan)									
10	Respon petugas terhadap permohonan pelayanan nasabah	5	13%	35	88%		0%		0%
11	Pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, cepat, tepat, dan tepat waktu		0%	40	100%		0%		0%
12	Respon pegawai terhadap keluhan nasabah	2	5%	38	95%		0%		0%
d Assurance (Jaminan)									
13	Pegawai dalam meberikan jaminan tepat waktu, biaya, legalitas dan kepastian biaya pelayanan	40	100%		0%		0%		0%
e Empathy (Empati)									
14	Pegawai mendahulukan kepentingan permohonan nasabah	40	100%		0%		0%		0%
15	Pegawai bersikap ramah, dan sopan satu terhadap nasabah	38	95%	2	3%		0%		0%
16	pegawai melayani dengan tidak membeda-bedakan nasabah	10	25%	30	75%		0%		0%
17	pegawai melayani dan menghargai nasabah	40	100%		0%		0%		0%
TOTAL		360	53%	311	46%	8	1%		0%

Sumber: data diolah 2023

Hasil dari penelitian terdahulu memperkuat yang dilakukan oleh peneliti Mwiya et al. (2018) mengatakan bahwa pada dimensi *reliability* secara nyata berkaitan langsung dengan kepuasan nasabah pada pelayanan secara keseluruhan.

Pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Nasabah

Rangkaian analisis yang dilakukan terhadap

dimensi ini dapat dijelaskan sebagai berikut: hasil kualitas pelayanan di Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit baik karena dari tiga indikator yang ada dalam dimensi ini menunjukkan hasil yang positif sebanyak tiga poin. Tiga hal positif tersebut adalah respon petugas terhadap nasabah dengan cara menyapa setiap nasabah yang akan melakukan pelayanan dan pegawai Bank Jateng ini cepat, cermat dan

tepat dalam melakukan pelayanan sehingga tidak terjadi penumpukan antrian. Pada dimensi *responsiveness* ini pelayanan sesuai dengan harapan nasabah selalu meningkat waktu ke waktu dan merasakan kepuasan. Hasil yang baik pada dimensi ini ditunjukkan dengan sikap pegawai Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit yang sigap dalam melayani nasabah. Selain itu, sikap pegawai teller, *customer service*, *back office*, kanit pelayanan yang sangat ramah terhadap nasabah.

Hasil penelitian terdahulu oleh peneliti Jayengsari dkk (2021) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pelayanan yang ada pada dimensi *responsiveness* kualitas pelayanan.

Pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap Kepuasan Nasabah.

Dimensi *assurance* ini ditentukan oleh beberapa indikator, yaitu; jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan di Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit. Rangkaian analisis pada indikator ini dapat dijelaskan sebagai berikut: kualitas pelayanan di Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit sangat memuaskan. Dimana pihak Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit memberikan jaminan yang pasti kepada nasabahnya yang menggunakan jasa pelayanan Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit. Pada dimensi *assurance* menunjukkan hasil yang baik dan memuaskan. Dimensi ini berisi antara lain; memberikan keyakinan dan membangun rasa percaya dan kepuasan dalam diri nasabah untuk tetap menggunakan jasa dari Bank Jateng.

Hasil dari penelitian terdahulu peneliti ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh penelitian Susanto dan Sukresna, (2021) bahwa dimensi *assurance* sangat penting dalam menanamkan peningkatan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Pengaruh Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Nasabah.

Dimensi *emphaty* ditentukan oleh indikator – indikator; mendahulukan kepentingan nasabah, sikap ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Pegawai Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit melihat nasabah sebagai seorang pengguna yang mendukung keberlangsungan operasional dan harus mendapat pelayanan yang memuaskan. Semua yang ada pada indikator dimensi ini menunjukkan hasil yang memuaskan. Itu berarti pada dimensi *emphaty* ini pihak pada Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit memang

mempunyai kepedulian besar terhadap para pelanggannya yang berdampak pada kepuasan nasabahnya.

Hasil penelitian terdahulu semakin memperkuat yang dilakukan oleh penelitian Susanto dan Sukresna (2021) bahwa mengenai *empathy* berkenaan dalam keandalan pelayanan yang diberikan serta dirasakan memuaskan para nasabahnya.

Dari keseluruhan pembahasan mengenai indikator yang ada pada dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang baik dan memuaskan. Dalam situasi ini, Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit hampir menjalankan setiap aspek indicator dimensi pelayanan dengan profesional dan kompeten di bidangnya.

SIMPULAN

Kesimpulan

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian bahwa kepuasan nasabah pada Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit atas seluruh indikator dalam dimensi kualitas pelayanan ialah baik atau memuaskan. Dari segi *tangible* sudah memfasilitasi nasabah dengan beberapa fasilitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu majapahit dari segi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *emathy* karena dari nasabah sendiri tidak ada respon yang kurang atau tidak memuaskan sehingga dapat mempertahankan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabahnya.

Saran

Adapun saran dari kesimpulan diatas Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu majapahit harus dapat merespon akses dalam permohonan, akses pelayanan serta kenyamanan ruang pelayanan sehingga nasabah tidak akan meninggalkan Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu majapahit kedepannya. Sikap pegawai harus tetap dioptimalkan dalam pelayanan terhadap nasabah agar memuaskan. Harus selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) agar dapat mengikuti perkembangan teknologi sehingga mampu bersaing dan agar tidak akan ditinggalkan oleh nasabahnya.

Sehingga saran untuk peneliti selanjutnya yaitu menambah sampel penelitian dan bisa menambahkan variable-variabel penelitian untuk melihat apa saja variable yang berpengaruh pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Tjiptono. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta. Andi.
- Aditya, Tjiptono. (2006). Manajemen Jasa. Yogyakarta. Andi.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). *MODEL KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE: KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)*. 3(1), 211–224.
- Jayengsari, R., Yunita, R., & Maloka, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bjb Kcp Cipanas. *Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 11. <https://doi.org/10.35194/arps.v1i1.1291>
- Kotler, Philip. (2003). Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jakarta : PT. Prehalindo.
- Marzuki(2005). Metodologi Riset. Yogyakarta Ekonisia
- Monica, Y. D. (2013). Kualitas Pelayanan pada Bank Jawa tengah. *Jurnal Gaussian*, 2, 425.
- Sander et al, . (2021). Jurnal sains pemasaran indonesia. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, XX(3), 241–257.
- Sosial, K., & Kinerja, D. A. N. (2009). *Metadata, citation and similar papers at core.ac.uk* 1. 2(1), 1–118.
- Sudarmayasa Wayan. Anugrah Krisna(2020). Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi. Gorontalo Ideas Publishing
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Rambat Lupiyoadi; Dedy A. Hamdani. (2011). *Manajemen pemasaran jasa / Rambat Lupiyoadi, Dedy A. Hamdani*. Jakarta. Salemba Empat.