

## **Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang IV Sipin Kota Jambi**

**Ridho Guntoro<sup>1\*</sup>, Endah Tri Kurniasih<sup>2</sup>, Faradilla Herlin<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Jambi

\*Correspondence email: ridhoguntoro42@gmail.com; endah.trikurniasih@gmail.com; Faradilla.surya@gmail.com

**Abstract.** *The quality of service is a unique phenomenon, because the dimensions and indicators can differ among the people involved in the service. BRI Unit Simpang IV Sipin focuses on the quality of service provided in the form of speed and convenience given to customers. One form of problem that becomes a phenomenon experienced by customers and needs to be the main concern for banks to always be improved and improved so that the bank's performance becomes more productive is the queue, queuing or waiting line that occurs while waiting for banking services. This research aims to know and analyze the characteristics of BRI Unit Simpang IV Sipin Jambi city and to know and analyze the effect of customer satisfaction on customer service BRI Unit Simpang IV Sipin Jambi City. In this study the data used is primary data. This primary data was obtained from live interviews using questionnaires on research objects with the time the study was conducted in January - March 2020. The result of this research is that the Quality of Customer Service service has an effect on the customer satisfaction of BRI Unit Simpang IV Sipin Jambi City. The amount of influence of the training is 19.8%. The service provided by BRI Customer Service Unit Simpang IV Sipin must still be maintained or worthy to be improved again, this can affect the satisfaction of existing customers.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction*

### **Pendahuluan**

Perusahaan jasa yang penting di dalam sektor perekonomian suatu negara adalah perbankan (Ginting, 2014). Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Seiring dengan perkembangan jaman dan beragam jenis regulasi yang dilakukan oleh pemerintah serta pertumbuhan dunia di berbagai sektor, khususnya teknologi, sektor perbankan mengalami banyak kemajuan dan perkembangan. Salah satu perubahan yang terlihat adalah jumlah bank yang ada semakin banyak. Di Indonesia jumlah bank yang ada menurut data tahun 2014 adalah 134 bank (Ginting, 2014). Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. BRI Unit Simpang IV Sipin adalah kantor cabang pembantu dari bank yang beroperasi di wilayah kota Jambi. Seperti bank pada umumnya, terdapat banyak pesaing bank lain yang beroperasi di wilayah yang sama dengan penawaran menarik dan kualitas pelayanan yang lebih baik dibanding BRI Unit Simpang IV Sipin. Hal ini membuat BRI Unit Simpang IV Sipin harus berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya, salah satunya melalui antrian.

Salah satu bentuk permasalahan yang menjadi fenomena yang paling sering dialami oleh pelanggan dan perlu menjadi perhatian utama bagi bank untuk selalu diperbaiki dan ditingkatkan sehingga kinerja bank menjadi lebih produktif adalah antrian, *queueing* atau *waiting line* yang terjadi saat menunggu layanan jasa perbankan. Bertolak dari latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh kualitas layanan customer service terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang IV Sipin Kota Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis karakteristik nasabah BRI Unit Simpang IV Sipin Kota Jambi dan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* BRI Unit Simpang IV Sipin Kota Jambi.

### **Landasan Teori**

#### **Konsep Bank dan Perbankan**

Menurut Undang-Undang pokok perbankan Nomor 10 tahun 1998 Pasal 1, bahwa bank adalah salah satu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki usaha pokok berupa menghimpun dana yang (sementara) tidak dipergunakan untuk kemudian menyalurkan dana tersebut kembali ke dalam masyarakat untuk jangka waktu tertentu.

#### **Kualitas Pelayanan**

Parasuraman (2016) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono menjelaskan bahwa

apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

### Metode

Pada penelitian ini data yang digunakan adalah data primer. Data primer ini diperoleh dari wawancara langsung dengan menggunakan kuisioner terhadap objek penelitian dengan waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari - Maret 2020. Dalam melakukan penelitian ini, data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berusaha untuk mengkuantifikasi data, menggeneralisasi hasil dari sampel pada populasi yang terkait, dan khususnya menerapkan beberapa bentuk analisis statistik.

### Hasil

Perumusan masalah pertama mendeskripsikan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan pendapatan perbulannya. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai nilai variabel penelitian. Analisis deskriptif ditunjukkan melalui data presentase, seperti pada tabel-tabel dibawah ini

**Tabel 1**  
**Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Responden	Karakteristik
1.	Laki-laki	17	68%
2.	Perempuan	8	32%
3.	Jumlah	25	100%

Sumber : Data Primer Diolah

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa responden penelitian adalah nasabah terdiri laki-laki sebanyak 17 orang atau sebesar 68%, sedangkan sisanya adalah perempuan sebanyak 8 orang atau sebesar 32%.Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki menjadi nasabah yang terbanyak di BRI Unit Simpang IV Sipin Kota Jambi selama periode penelitian yang dilakukan. Selanjutnya setelah melihat karakteristik pada jenis kelamin nasabah BRI Uni Simpang IV Sipin Kota Jambi, hal berikut yang akan dilihat pada karakteristik responden adalah umur, umur merupakan suatu pertimbangan yang dapat dilihat oleh seseorang untuk memilih sesuatu keputusan dan menjadi tolak ukur kematangan emosional.berdasarkan pada karakteristik umur nasabahBRI Unit Simpang IV Sipin Kota Jambi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 2**  
**Karakteristik Nasabah Berdasarkan Umur**

No.	Umur	Responden	Persentase (%)
1.	15-25 Tahun	3	12
2.	26-35 Tahun	12	48
3.	36-45 Tahun	8	32
4.	46-55 Tahun	2	8
5.	Jumlah	25	100

Sumber : Data Primer Diolah

Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan umur dapat diketahui sebanyak 3 orang atau sebesar 12% berusia dari 15-25 tahun, sebanyak 12 orang atau sebesar 48% berusia antara 26-35 tahun, sebanyak 8 orang atau sebesar 32% berusia antara 36-45 tahun, sebanyak 2orang atau sebesar 8% berusia antara 46-55 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah adalah mereka yang berusia 26-35 tahun, yaitu sebanyak 12 orang atau sebesar 48%.

**Tabel 3**  
**Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pendidikan**

No.	Pendidikan Terakhir	Responden	Karakteristik
1.	SLTA/ Sederajat	2	8%
2.	Akademi/(D,1,D2,D3)	6	24%
3.	Sarjana (S1/Sederajat)	9	36%
4.	S2	5	20%
5.	S3	3	12%
			215

6.	Jumlah	25	100%
----	--------	----	------

Sumber : Data Primer Diolah 2020

Tabel 3 diatas, diketahui bahwa berdasarkan karakteristik jenjang pendidikan terakhir, terdapat 8% konsumen tamatan SLTA/Sederajat, 24% Akademi (D/I, D/II, D/III), Sarjana (SI/Sederajat), 36%, S2 20% dan 12% S3. Dapat dilihat bahwa presentase terbesar yaitu 36% dari konsumen yang memiliki jenjang pendidikan Sarjana (SI/Sederajat). Dari karakteristik nasabah BRI Unit Simpang IV Sipin Kota Jambi, dapat diketahui bahwa dilihat dari jenjang pendidikannya didapati nasabah mempunyai jenjang pendidikan Strata 1 atau Sarjana, lebih mendominasi pada nasabah BRI Unit Simpang IV Sipin Kota Jambi.

**Tabel 4**  
**Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Responden	Karakteristik
1.	Ibu Rumah Tangga	4	16%
2.	Pelajar/Mahasiswa	3	12%
3.	Karyawan (Swasta/Negeri)	14	56%
4.	Wirausaha	3	12%
5.	Lainnya	1	4%
6.	Jumlah	25	100%

Sumber : Data Primer Diolah 2020

Tabel 4 diatas, diketahui bahwa berdasarkan jenis pekerjaan terdapat 16% Ibu Rumah Tangga, 12% Pelajar/Mahasiswa, 56% Karyawan (Swasta/Negeri), 12% Wirausaha, dan 4% lainnya. Dapat dilihat bahwa presentase terbesar yaitu 56% dari karyawan, dapat dikatakan bahwa mereka yang bekerja instansi swasta/negeri mereka mempunyai kepentingan dengan kegiatan jasa di BRI Unit Simpang IV Sipin Kota Jambi.

**Tabel 5**  
**Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pendapatan**

No.	Pendapatan	Responden	Karakteristik
1.	< 1.000.000	0	0%
2.	1.000.000 - 2.000.000	7	28%
3.	2.000.000 - 3.000.000	12	48%
4.	Diatas 3.000.000	6	24%
5.	Jumlah	25	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan (Data Primer)

Tabel 5 diatas, diketahui bahwa dilihat dari karakteristik responden untuk pendapatan nasabahterdapat 0% nasabah yang memiliki pendapatan dibawah Rp. 1.000.000, 28% memiliki pendapatan Rp. 1.000.000-Rp. 2.000.000, 48% memiliki pendapatan Rp. 2.000.000-Rp. 3.000.000, dan 24% memiliki pendapatan diatas Rp. 3.000.000. dapat dilihat bahwa presentase terbesar yaitu nasabah yang memiliki pendapatan Rp. 2.000.000-Rp. 3.000.000 Perbulannya. Dapat dikatakan dalam karakteristik responden nasabah mempunyai pendapatan diatas UMP di Provinsi Jambi.

**Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Simpang IV Sipin Kota Jambi.**

**Tabel 6**  
**Hasil Analisis Regresi Sederhana**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.095	1.582		1.956	.053
	pelayanan customer service	.198	.024	.654	8.338	.000

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan (Data Primer)

Hasil uji parsial dapat diketahui dengan melihat output SPSS hasil *coefficients* pada uji-t di atas dan membandingkan thitung dengan ttabel sebesar 1,319 yang diperoleh dari tabel t dengan df= n-k (25-2) yaitu 23 dan

alpha 0,05. Berikut pembahasan uji parsial antara pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Simpang IV Sipin.

a) Pengaruh Pelayanan *Customer Service* ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan nasabah (Y)

Hipotesis:

$H_0$  = Bahwa pelayanan *Customer Service* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

$H_a$  = Bahwa pelayanan *Customer Service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Hasil uji t untuk pelayanan *customer service* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai Sig 0,000 dan t hitung menunjukkan nilai 8,338 artinya nilai Sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan t hitung lebih besar dari t tabel ( $8,338 > 1,319$ ), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti pelayanan *customer service* berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Simpang IV Sipin.

$R^2$  bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen. Dalam penelitian ini perhitungan  $R^2$  untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variable independen dalam menjelaskan variable dependen. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat di lihat pada Tabel 7 di bawah ini:

**Tabel 7**  
**Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.654	.428	.422	1.29231

Sumber : data olahan

Berdasarkan Tabel 7 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,428 atau 42,8%. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari pelayanan *customer service* mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 42,8%, sedangkan sisanya sebesar 57,2% di jelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, bahwa dari karakteristik nasabah responden BRI Unit Simpang IV Sipin Kota Jambi, didapati bahwa dari jenis kelamin didominasi oleh laki-laki dengan jumlah 17 orang dengan presentase 68%, sisanya merupakan perempuan dengan jumlah 8 orang dengan presentase 32%, untuk karakteristik umur didapati bahwa sebagian besar responden berumur 26-35 tahun dengan jumlah 12 orang dengan presentase sebesar 48%, untuk karakteristik tingkat pendidikan didapati bahwa sebanyak responden yang berpendidikan sarjana lebih banyak dari tingkat pendidikan lainnya yaitu sebanyak 9 orang dengan presentase sebesar 36%, untuk jenis pekerjaan didapati jawaban terbanyak responden merupakan Karyawan (Swasta/Negeri) sebanyak 14 orang dengan presentase 56%, dan karakteristik yang terakhir adalah pendapatan, dengan jumlah pendapatan terbesar adalah responden yang mendapatkan pendapatan sebulannya sebesar Rp 2.000.000 sampai Rp 3.000.000 dengan jumlah 12 orang dengan presentase sebesar 48%. Pelayanan *customer service* berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Simpang IV Sipin Kota Jambi, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan *customer service* memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut :

1. Karakteristik responden nasabah BRI Unit Simpang IV Kota Jambi sebagai berikut : untuk jenis kelamin responden nasabah BRI Unit Simpang IV Sipin Kota Jambi didominasi nasabah berjenis kelamin laki-laki sebesar 68%, usia responden nasabah didominasi rentang usia 26-35 tahun sebesar 48%, pendidikan responden nasabah didominasi yang berpendidikan Sarjana dengan persentase sebesar 36%, pekerjaan responden nasabah didominasi mereka yang bekerja sebagai karyawan sebesar 56% dan yang terakhir tingkat pendapatan nasabah responden didominasi nasabah dengan tingkat pendapatan Rp 2.000.000- Rp 3.000.000 sebesar 48%.
2. Pelayanan *Customer Service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Simpang IV Sipin Kota Jambi. Besarnya pengaruh pelatihan tersebut adalah sebesar 19,8%. Artinya bahwa setiap pelayanan yang diberikan *Customer Service* meningkat sebesar 1% maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 19,8%.

### Daftar Pustaka

- Ginting, 2014. *Manajemen Pemasaran*. Yrama Widya, Bandung
- Parasuraman, 2016. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research. *Journal of Marketing*
- Undang-Undang pokok perbankan Nomor 10 tahun 1998 Pasal 1