

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Bank Bri Capem Polban)

Ivano Onata, ivanoonata9@gmail.com

Mukaram, mukaram@polban.ac.id

Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bandung

Abstract:

This study used the descriptive analysis method. The activities carried out are data analysis and distribution of questionnaires. The number of respondents was collected by as many as 115 people. Of the 115 respondents, the population of this study are customers of Bank BRI or have ever transacted at BRI bank. The statistical analysis used is regression analysis using the SPSS version 22 application. The results of this study indicate that the service quality is satisfied based on the mean value of 4.06. The results of the data analysis show that the mean value of consumer satisfaction is 3.87. This value indicates that the level of consumer satisfaction is sufficient to be satisfied. The regression coefficient shows that service quality influence 0.304 to customer satisfaction with a significance level of 0.000. Thus, it can be concluded that service quality has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality*

1. Pendahuluan

Perbankan merupakan perusahaan lembaga keuangan yang memiliki peranan penting bagi perekonomian masyarakat, instansi dan negara. Seluruh kegiatan keuangan pasti melibatkan perbankan agar memberikan rasa aman kepada masyarakat, negara dan instansi. Di Indonesia telah hadir berbagai perusahaan perbankan yang menawarkan produk dan pelayanan mereka. Tentu perusahaan ingin menarik masyarakat untuk menjadi konsumennya. Dalam proses tersebut maka timbul persaingan bisnis antara perusahaan perbankan satu dengan lainnya. Persaingan perusahaan akan terus terjadi, perusahaan bukan hanya perlu terlalu fokus pada kemampuan internal yang dimiliki oleh sebuah perusahaan untuk terus menekan produktivitas untuk mencapai economic of scale mengambil keuntungan dengan biaya rendah agar terciptanya keunggulan perusahaan untuk bersaing. Dalam persaingan usaha akan terus semakin tajam, dimana bukan hanya memfokuskan pada internal perusahaan saja namun ada yang harus diperhatikan yaitu konsumen. Semakin bertambahnya perjalanan waktu akan muncul berbagai perusahaan pesaing yang sejenis dimana konsumen akan memiliki banyak pilihan dalam memilih suatu barang atau jasa. Konsumen akan menitikberatkan pada kualitas dan pelayanan yang dihasilkan oleh perusahaan sebagai konsumsi mereka. Namun bukan hanya melihat aspek itu saja konsumen akan semakin tersegmentasi dan preferensi akan semakin unik, maka perusahaan perlu memfokuskan strategi mereka pada konsumen dengan cara-cara yang efektif, efisien dan unik agar kegiatan bisnis tetap dapat berjalan untuk mendapatkan keuntungan bersama. Dalam menjalankan aktivitas bisnis perusahaan dengan menghasilkan suatu produk atau jasa senantiasanya memfokuskan pada hal yang dapat memberikan value added dan berada pada core competency yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Perusahaan hendaknya dapat memberikan fokus pada aktivitas yang dapat melakukan inovasi baru dalam menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dengan konsumen.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan perusahaan perbankan milik Negara dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Namun berdasarkan berita di liputan 6.com menjelaskan bahwa perbankan besar di Indonesia tersebut berada di posisi yang kurang baik menurut Forbes 2022. Peringkat tersebut dapat terlihat pada tabel 1

Tabel 1 Peringkat Bank Terbaik di Indonesia

Nama Bank	Peringkat
Bank Central Asia (BCA)	1
Bank DBS Indonesia	2
Bank Mandiri	3
United Overseas Bank	4
Bank Syariah Indonesia	5
Citibank	6
Bank Jago	7
BCA Syariah	8
HSBC Holdings	9
Bank Negara Indonesia	10
Panin Bank	11
Bank Rakyat Indonesia	12

Sumber: Forbes 2022 dan Liputan 6

Berdasarkan data tersebut Bank Rakyat Indonesia (BRI) menduduki peringkat ke 12 di bawah saingannya yang sama-sama perusahaan perbankan plat merah yaitu Bank Negara Indonesia (BNI 46), Bank Mandiri dan Bank Syariah Indonesia (BSI). Bahkan untuk peringkat dua teratas diduduki oleh perusahaan perbankan swasta. Berdasarkan data tersebut perusahaan perbankan milik negara (BUMN) perlu meningkatkan kinerja dan pelayanan terhadap konsumen mereka, lebih khusus Bank Rakyat Indonesia (BRI) karena berada di posisi ke dua belas dan tertinggal dari tiga bank BUMN lainnya. Berdasarkan data tersebut Bank Rakyat Indonesia (BRI) menduduki peringkat ketiga belas dikarenakan beberapa faktor. Salah satu faktor yang akan dibahas yaitu mengenai tidak tercapainya kepuasan konsumen di Bank Rakyat Indonesia. Dalam mencapai kepuasan konsumen terdapat beberapa indikator. Dalam penelitian ini menitikberatkan pada indikator pelayanan karena perbankan sebagian besar bergerak di bidang jasa maka erat hubungannya dengan pelayanan.

2. Metodologi

Pada penelitian ini terdapat beberapa langkah yang dilakukan secara bertahap. Langkah-langkah tersebut secara garis besar yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu: Pertama melakukan studi pustaka dengan membaca berbagai referensi bacaan yang memiliki hubungan dengan penelitian.

Pada tahap ini juga mencari referensi dan informasi bacaan dari jurnal, skripsi dan buku. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang dilihat dan kemudian dikembangkan dalam paradigma penelitian. Berdasarkan dari dua variabel tersebut langkah selanjutnya adalah mengembangkan menjadi lebih detail yaitu dengan cara menjabarkan menjadi operasional variabel. Setelah itu langkah yang dilakukan berikutnya adalah melakukan survey dan menganalisis data dan kemudian membuat laporan penelitian ini. Objek pada penelitian ini adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Politeknik Negeri Bandung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, hal tersebut dilakukan dalam bentuk analisis data primer dari hasil penyebaran kuesioner yang sebelumnya telah dibagikan dan diisi oleh responden. Alat analisis statistic yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi dan korelasi. Paradigma penelitian dapat terlihat pada gambar 1 dibawah ini:

Gambar 1 Paradigma Pemikiran



Hipotesis pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Bank Rakyat Indonesia (BRI) kantor kas Politeknik Negeri Bandung. Diduga sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Politeknik Negeri Bandung. Jika dilihat dari gambar 1 paradigma penelitian, dapat terlihat bahwa terdapat dua variabel yang diteliti pada penelitian ini. Variabel-variabel yang ditinjau dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, kemudian diturunkan ke dalam operasional variabel penelitian ini dapat terlihat pada tabel 2 berikut

Tabel 2 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	No. Item
Kualitas Pelayanan (X)	Keandalan/ <i>reliability</i>	1-3
	Ketanggapan/ <i>responsiveness</i>	4-6
	Jaminan/ <i>Assurance</i>	7-10
	Empati/ <i>Empathy</i>	11-14
	Wujud Fisik/ <i>tangible</i>	15-18
Kepuasan Konsumen (Y)	Harapan/ <i>expectations</i>	1-2
	Kinerja/ <i>performance</i>	3-5
	Perbandingan/ <i>comparison</i>	6-8
	Pengalaman/ <i>experience</i>	9-11
	Konfirmasi/ <i>confirmation</i>	12-13

Pada pembuatan kuesioner skala yang digunakan dalam seluruh pertanyaan adalah menggunakan Skala Likert. Alat ukur yang digunakan adalah skala 1 sampai dengan skala 5 dapat terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3 Skala Likert

Jawaban	Nilai	
	Positif	Negatif
Sangat Tidak Setuju	1	5
Tidak Setuju	2	4
Netral	3	3
Setuju	4	2
Sangat Setuju	5	1

Setelah pembuatan kuesioner kemudian kuesioner dibagikan melalui sosial media kepada seluruh masyarakat yang pernah bertransaksi di Bank Rakyat Indonesia (BRI) kantor Kas Politeknik Negeri Bandung. Pada tahapan pengujian dilakukan dengan cara *Pilot Testing*. *Pilot Testing* yang dilakukan pada penelitian diuji pada jumlah 55 responden yang telah terkumpul atau telah mengisi kuesioner. Pada uji *Pilot Testing* paling banyak diisi oleh masyarakat dengan latar belakang mahasiswa. Hal tersebut terjadi karena letak yang berada di lingkungan kampus maka sebagian besar konsumen Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Politeknik Negeri Bandung adalah mahasiswa.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh lapisan masyarakat yang telah menjadi konsumen atau nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Politeknik Negeri Bandung atau masyarakat yang pernah bertransaksi di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Politeknik Negeri Bandung. Sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan rumus *Cochran* dikarenakan populasi tidak diketahui dikarenakan kerahasiaan perusahaan yang harus dijaga dengan baik. Berdasarkan rumus tersebut maka pada penelitian ini sampel yang harus terkumpul berjumlah 100 responden. Pada kenyataan dilapangan jumlah responden yang terkumpul telah melebihi target, dimana telah terkumpul sebanyak 115 responden yang kemudian diolah data tersebut menggunakan aplikasi SPSS versi 22. Pada penelitian ini analisis statistic yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Analisis Regresi Sederhana digunakan untuk mendiskusikan seberapa jauh nilai variabel dependan bila variabel independen diubah (Sugiyono, 2022). Analisis regresi yang digunakan adalah dengan persamaan atau rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

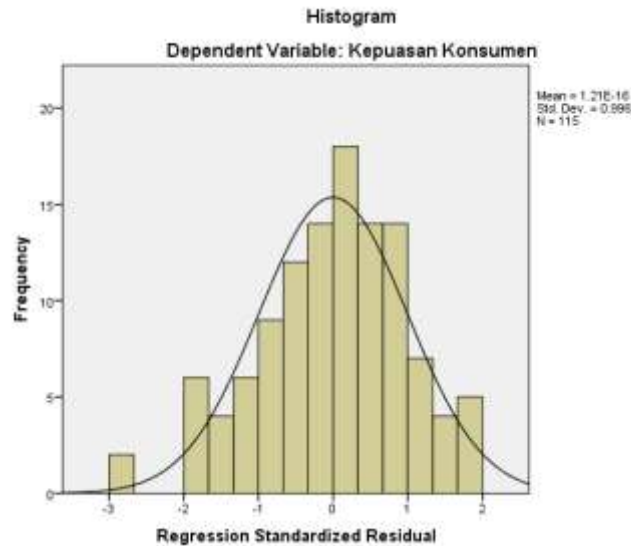
Y : Variable Dependen

a : Harga Y ketika harga X=0 (harga konstan)

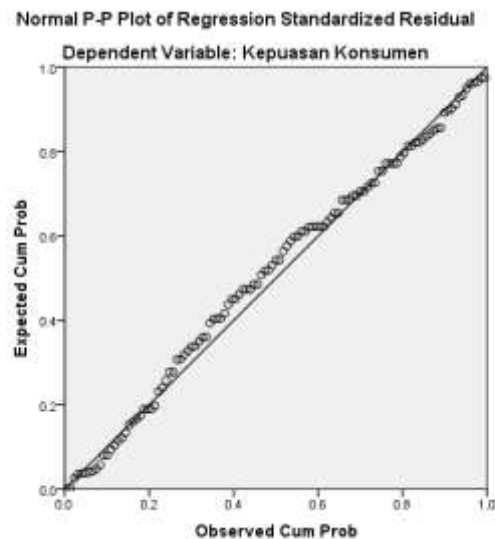
b : Koefisien Peningkatan Y, jika tidak ada peningkatan satuan X

3. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian pembahasan hasil penelitian ini dapat diuraikan berbagai hal. Perihal pertama yaitu uraian hasil uji reabilitas, setelah itu temuan mengenai deskripsi masing-masing variabel penelitian dan kemudian uraian yang berikutnya yaitu temuan dari hasil pengujian hipotesis. Sebelum pembahasan mengenai perihal tersebut akan ada pengujian syarat-syarat data empirik data yang telah dikumpulkan pada penelitian ini. Syarat data yang akan dilihat mengenai *histogram* data, *Normal P-P of Regression Standardized Residual* dan *Reliability*.



Gambar 2 Histogram



Gambar 3 Scatterplot

Pada gambar 2 dan gambar 3 terlampir untuk memberikan gambaran syarat data dari penelitian ini. Gambar Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual memiliki artian untuk melihat “Persyaratan normalitas”. Jika dilihat garis pada gambar tersebut nilai sebaran data yang ditunjukkan oleh titik-titik yang berdekatan dengan garis atau ada disekitar garis lurus. Berdasarkan hal tersebut tingkat normalitas yang disyaratkan telah terpenuhi. Namun sebaliknya, jika titik-titik tersebut tersebar jauh dari garis lurus maka persyaratan normalitas tidak terpenuhi. Pada gambar *Scatterplot* untuk mengetahui persyaratan kelayakan model regresi disebut dengan *Model Fit*. Model regresi dikatakan fit jika titik-titik sebarannya dimulai dari sudut kiri lurus sampai kanan. Terlihat pada gambar 2 dan gambar 3 maka dengan demikian model regresi ini fit atau model regresi ini memenuhi syarat.

Menurut Sugiyono (2022) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Pada uji reliabilitas nilai alpha atau Composite reliability harus lebih besar dari nilai 0.5 (Sugiyono 2022).

Tabel 4 Pengujian Cronbach’s Alpha

Reliability Statistics	
Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Pelayanan	0.620
Kepuasan Konsumen	0.615

Jika dilihat pada tabel 4 Cronbach’s alpha reliability, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach’s alpha reliability dari data tersebut tidak ada yang dibawah nilai 0.6. Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel.

Dalam menjawab pertanyaan penelitian “Bagaimana deskripsi tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Politeknik Negeri Bandung?” pada tabel 5 dibawah ini akan disajikan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Politeknik Negeri Bandung.

Tabel 5 Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics			
Variabel	N	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	115	4.0695	0.68611
Kepuasan Konsumen	115	3.8782	0.67615
Valid N (listwise)	115		

Pada tabel 5 menunjukkan hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dalam tingkat puas. Hal tersebut dapat terlihat dengan hasil analisis angka *mean* atau rata-rata 4.069. Pada variabel kepuasan konsumen hasil analisis data menunjukkan nilai mean atau rata-rata 3.878. Berdasarkan angka tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan konsumen dalam tingkat cukup puas dan cenderung ke tingkat puas. Penggunaan Analisis Regresi dimaksudkan untuk menjawab tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Analisis Regresi merupakan analisis kausalitas antara dua variabel dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi sederhana dan diregresikan pada variabel independen terhadap variabel dependent. Hal ini memiliki tujuan untuk melihat apakah ada atau tidak pengaruh terhadap variabel dependen. Berikut ini merupakan hasil regresi dari data penelitian menggunakan program SPSS 22 pada tabel 6.

Tabel 6

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.552**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	115	115
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.552**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	115	115

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 7

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.552 ^a	.304	.298	3.13469

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Jika terlihat dari tabel 6 dan tabel 7 terdapat hubungan atau korelasi yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. perilah tersebut ditunjukkan dengan angka *Pearson Correlation* 0.552 atau $R = 0.552$ terdapat pada tabel 7. Selain itu pada tabel 7 menunjukkan R Square dengan nilai 0.304 memiliki artian bahwa varians yang terjadi pada variabel dependen (Kualitas Pelayanan) 30.4% dapat dijelaskan melalui *variens* yang terjadi

pada variabel indepen (Kepuasan Konsumen). sedangkan 69.6% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Tabel 8

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.202	4.734		3.634	.000
Kualitas Pelayanan	.453	.065	.552	7.030	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan uji T angka atau nilai menunjukkan 3.634 dengan tingkat signifikansi 0.000. Karena nilai sig 0.000<0.05 maka model regresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan.

Berdasarkan tabel 8 terlihat bahwa persamaan regresi yang dihasilkan dari data sebagai berikut:

$$Y = 17.202 + 0.453$$

Nilai konstanta (a) adalah 17.202 yang artinya bila kualitas pelayanan nilainya 0, maka kepuasan pelanggan yang dicapai yaitu sebesar 17.202. Nilai koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai yang positif yakni 17.202. Artinya setiap ada peningkatan satu poin pada kualitas pelayanan dengan nilai koefisien yang positif, maka kepuasan konsumen mengalami peningkatan sebesar 0,453 poin.

Pada kolom sig. terdapat nilai 0.000 atau dapat dikatakan probabilitas jauh dibawah 0.05 yang berarti H_0 ditolak dan oleh karena itu H_a diterima. Dengan demikian koefisien regresinya adalah signifikan. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan analisis secara keseluruhan dari hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan deskriptif sebagai berikut (1) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Politeknik Negeri Bandung cenderung baik (2) Kepuasan konsumen Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Politeknik Negeri Bandung cenderung cukup baik (3) Kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Politeknik Negeri Bandung signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Secara khusus hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Temuan penelitian ini memberikan pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen bagi Bank Rakyat Indonesia (BRI) secara umum dan kantor kas Politeknik Negeri Bandung secara khusus.

Daftar Pustaka

- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. 1(02).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate* . Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, P (2016). *Marketing Management*, 15e Global Edition. England: Pearson Global Edition.
- Liputan 6.com*. (2022, Mei 10). Retrieved from Bisnis: www.liputan6.com
- Martono. (2002). *Bank dan Lembaga keuangan lain*. bandung: Ekomisia.
- Revit. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia (BCA) Kota Padang*. Padang: Universitas Andalas.
- Sugiyono, D. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* . Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. (2008). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F., & Candra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Wibowo. (2017). *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler (2013) *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6 thed. Mc.Graw-Hill. Boston.