

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Batara
Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado”**

Krissanto Kusame

J.R.E Tampi

Tinneke M. Tumbel

Abstract : Quality is the expected level of excellence and control over the level of excellence to meet customer desires. Customer satisfaction is the emotional response of the experiences related to specific products or services purchased, retail outlets, or even behavioral patterns (such as shopping behavior and the behavior of the buyer), as well as the overall market.

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. State Savings Bank, Tbk Branch Manado.

This study uses a quantitative descriptive study using Analysis Correlation Coefficient, Coefficient of Determination / Determinant Coefficient, Regression Analysis, Hypothesis Testing To analyze the Influence of Service Quality Customer Satisfaction Savings Batara PT. BTN (Persero), Tbk Branch Manado

The results of this study indicate that the variable quality of service has a strong influence on customer satisfaction.

keyword: service quality, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan jasa dan pelayanan dalam perbankan semakin meningkat, seiring meningkatnya pengetahuan atau kemajuan. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada para nasabah. Rangsangan tersebut dapat berupa kemudahan pembukaan rekening tabungan, bunga yang tinggi dan hadiah-hadiah, gratis biaya transfer antar rekening, jaminan keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas ATM yang tersebar diseluruh Indonesia,

nasabah dapat mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi.

Dunia perbankan telah berhasil mengubah masyarakat kita. Dari masyarakat tradisional yang menyimpan uangnya di bawah bantal atau celengan menjadi pemilik rekening bank. Sekarang mereka pun telah pula melangkah lagi dari masyarakat penabung menjadi masyarakat investor. Karena mereka ingin mendapatkan penghasilan yang lebih besar dari sekedar bunga yang diberikan oleh bank. Bank akhirnya harus mengikuti perkembangan agar tidak ditinggalkan nasabahnya dengan

memberikan pelayanan serta menawarkan berbagai produk yang dapat memberikan kemudahan kepada nasabah.

Perkembangan pelayanan dalam bisnis jasa perbankan dirasakan sangat pesat, ditunjang dengan kemajuan teknologi yang semakin memajukan kehidupan manusia. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan, untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Dengan tercapainya kepuasan nasabah inilah diharapkan pendapatan perusahaan akan meningkat dan dalam jangka panjang perusahaan dapat terus berkembang sejalan dengan kepercayaan dari para nasabahnya. Persaingan bank yang semakin ketat, membuat bank-bank berusaha untuk memberikan pelayanan dengan menawarkan berbagai produk yang dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam menjalankan transaksi perbankan.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menyajikannya dalam suatu kerangka ilmiah berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Batara Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado”. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah tabungan Batara PT. BTN (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado. Sedangkan tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Batara PT. BTN (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini merupakan jenis penelitian Kuantitatif, dengan menggunakan Analisis Koefisien Korelasi, dan Regresi Sederhana untuk keeratan antar variabel yang diteliti Sugiyono (2012:53). Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam yaitu data primer dan data sekunder (1). Data Primer adalah data yang diperoleh penulis melalui observasi atau pengamatan langsung dari perusahaan, baik itu melalui observasi, kuesioner dan wawancara secara langsung dengan pimpinan dan staf perusahaan sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini., (2). Data Sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung, yaitu data tersebut diperoleh penulis dari dokumen-dokumen perusahaan dan buku-buku literatur yang memberikan informasi tentang kompensasi dan kinerja karyawan.

Proses pengumpulan data yang diperlukan dalam pembahasan ini melalui dua tahap penelitian, yaitu: (1) Studi Kepustakaan (Library Research) (2) Studi Lapangan (Field Research). Penelitian Lapangan dilakukan dengan cara : (1) Wawancara, (2) Observasi, (3) Kuesioner. Menurut Sugiyono (2007: 115) 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. Yang menjadi Populasi dalam Penelitian ini adalah Nasabah tabungan Batara PT. Bank Tabungan Negara, Tbk KC Manado yang di ambil pada tahun 2015 berjumlah 806 orang. Sedangkan, Arikunto (2002 : 104) mengatakan bahwa jika kita hanya akan meneliti sebagian dari populasi maka

penelitian tersebut dinamakan penelitian sampel. Lebih lanjut dikatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Yang menjadi populasi dalam penelitian ± 806 nasabah dan ditarik sampel dari populasi tersebut sebesar 89 orang nasabah

Pengambilan jumlah sampel sebesar 89 orang nasabah didasarkan pada sampling aksidental. Sampling aksidental Sugiyono (2004:73) adalah teknik penentu sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti itu cocok sebagai sumber data. Kuesioner diberikan kepada nasabah yang datang dengan ketentuan telah menjadi nasabah PT. Bank Tabungan Negara, Tbk (Persero) KC Manado.

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan dalam penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2008). Berdasarkan pokok masalah dan hipotesis yang diajukan, variabel-variabel dalam analisis ini dapat diidentifikasi sebagai berikut. (1) Variabel Bebas (Independent Variable) (2) Variabel Terikat (Dependent Variabel)

Yang menjadi definisi operasional variable X dan Y adalah :

(1) Kualitas Jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono) (2) Kepuasan Kerja adalah tingkatan kenikmatan yang diterima orang dari mengerjakan pekerjaan. (Griffin)

Untuk Mengkuantasikan data dari responden yang berupa daftar pertanyaan kualitatif, maka jawaban perlu diberi skor atau ranking. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam penelitian ini digunakan skala likert yang menggunakan interval penilaian setiap jawaban responden dengan angka 1 sampai 5. Menurut Sugiono (2007) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan gradasi dan sangat positif sampai dengan sangat negatif.

Teknik Analisis Data

Koefisien Korelasi akan menunjukkan derajat korelasi atau tingkat keeratan hubungan antara variabel bebas (variabel x) yang adalah variabel kualitas pelayanan dengan variabel terikat (variabel y) yang adalah kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara Manado.

Koefisien determinasi (KD) atau koefisien penentu (Kp) digunakan untuk mengetahui berapa persen kontribusi variabel X dapat mempengaruhi turunnya tau naiknya variabel Y.

Analisis Regresi digunakan untuk memprediksi perubahan nilai variabel Y sebagai akibat dari terjadinya perubahan nilai pada variabel X.

Uji hipotesis dilakukan dengan membandingkan besarnya angka taraf signifikan korelasi variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara dengan menggunakan uji t, untuk mengetahui taraf signifikan hubungan antar kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Dalam karakteristik responden ini, yang menjadi sampel penelitian adalah jumlah nasabah pemegang produk Tabungan Batara, PT. BTN (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado yakni sebesar 89 orang, sehingga dalam penentuan sampel ini maka responden dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan.

Secara umum, pelayanan yang berkualitas adalah salah satu kegiatan yang bertujuan menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah. Dalam dunia usaha, pelayanan menjadi kunci dan pintu utama nasabah untuk mengenal profil lembaga perusahaan secara lebih dekat, sekaligus ujung tombak untuk membentuk citra positif perusahaan. Akhir-akhir ini para nasabah semakin cerdas, mereka akan membandingkan pelayanan yang diterima perusahaan satu dengan perusahaan yang lain. Apakah perusahaan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau melebihi apa yang diharapkan.

Kepuasan merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan para nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan perusahaan dan nasabaha semakin harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kepuasan nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan.

Sebuah perusahaan yang dianggap unggul apabila memenangkan persaingan, mempertahankan nasabah lama sekaligus

mendapatkan nasabah baru. Dalam sebuah perusahaan dinyatakan berhasil jika mampu mempertahankan kepuasan nasabahnya. Hal ini tentu tidaklah mudah, strategi yang matang dan inovatif harus dilakukan oleh perusahaan begitu juga dengan PT. Bank Tabungan Negara (persero), Tbk Kantor Cabang Manado.

Berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan batara pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado. Maka berdasarkan analisis data terdapat pengaruh yang positif signifikan yang kuat antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah).

Seperti yang dikutip dari penelitian sebelumnya yaitu Bandu lebih mengemukakan bahwa kepuasan nasabah mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Persamaan regresi yakni *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat, dan jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga menurun. Dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, variabel *realibility* menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian *emphaty*, *tangible*, *responsiveness*, sementara *Assurance* menjadi faktor terendah yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian terhadap 89 responden dengan koefisien korelasi sederhana, koefisien korelasi/koefisien

penentu, analisis regresi dan uji hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini dinyatakan bahwa H_0 yang diajukan pada penelitian ini diterima dan H_0 ditolak. Dari data pada pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa hipotesis mempresentasikan pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado. Hal ini berarti pemberian Kualitas Pelayanan yang efektif mempengaruhi/membujuk para nasabah untuk selalu menabung, mempercayakan tabungan nasabah kepada perusahaan tersebut. Dengan demikian PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado tersebut. Hasil perhitungan diatas didapat nilai koefisien korelasi yang memberikan petunjuk tentang hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado, yaitu sebesar $r = 0,744$.

Nilai koefisien korelasi $r = 0,744$ berada antara 0,600 s/d 0,799, hal ini menyatakan bahwa hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah dikategorikan Kuat atau cukup tinggi. Jelas bahwa nilai koefisien ini bertanda positif, sehingga hal itu memberikan petunjuk adanya hubungan perantara Kualita Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado. Dari persamaan regresi di atas dapat diinformasikan bahwa: Konstan

sebesar 7,72 artinya jika Kualitas Pelayanan yang diteliti konstan atau bernilai nol maka Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado sebesar 7,72.

Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,655 artinya jika Kualitas Pelayanan bertambah 1 skala dalam jawaban responden maka Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado akan meningkat sebesar 0,655. Dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap tetap.

Dengan kata lain, perhitungan ini mempunyai arti bahwa setiap penambahan 1 unit pada Kualitas Pelayanan, maka Kepuasan Nasabah akan naik sebesar 0,655. Dan dari perhitungan koefisien determinasi atau koefisien penentu telah diketahui bahwa r^2 sebesar 0,553 atau 55,3%. Sehingga faktor Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 55,3% terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero, Tbk Kantor Cabang Manado dan 44,7% lainnya di tentukan oleh faktor-faktor yang tidak diteliti pada penelitian ini. Dan perhitungan pengujian hipotesis, pada analisis di atas hasil uji statistik sebelumnya mendapat nilai thitung = 10,38 jika $\alpha = 0,05$ maka $dk = 89-2 = 87$ (lihat tabel) , dari daftar distribusi di dapat $t_{0,05}(87) = 1,662$. Jelas bahwa nilai analisis t hitung = 10,38 lebih besar dari pada nilai t pada taraf signifikan = 1,662 ($10,38 > 1,662$). Dengan demikian hipotesis H_0 di tolak dan menerima Hipotesis H_a . Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado.

Dengan adanya hasil ini berarti ada Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang kuat dan merupakan faktor yang penting terhadap peningkatan Kepuasan Nasabah Tabungan Batara PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil perhitungan di atas di dapat nilai koefisien korelasi yang memberikan petunjuk tentang hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah Tabungan Batara PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado. Hasil dari nilai koefisien korelasi tersebut menyatkan bahwa hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah Tabungan Batara di kategorikan kuat. Jelas bahwa nilai koefisien ini bertanda positif, sehingga hal itu memberikan petunjuk adanya hubungan erat antara Kualitas Pelayan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Batara pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Manado.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka beberapa hal yang dapat disarankan adalah sebagai berikut :

Sehubungan dengan kualitas pelayan PT. Bank Tabungan Negara yang diterima selama ini, maka penelitian yang berhubungan dengan kinerja khususnya dapat dijadikan acuan dalam mengambil kebijakan perusahaan karena dari hasil penelitian indikator kualitas pelayanan

memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2012. *Metode Peneitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono F. 2002, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono F, 2014, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerpan, Penelitian*, Penerbit Andi, Yogyakarta