

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Juara di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Manado

Nikita Levrina Rumondor

Johny R. E Tampi

Joula J. Rogahang

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sam Ratulangi

Nikitarumondor1108@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction on BTN Juara savings at Bank Tabungan Negara Manado Branch. The approach used in this research is quantitative method, with a focus on State Savings Bank (BTN) customers who use BTN Juara savings products as a population. The sample was taken by purposive sampling, with a total of 100 participants. For data analysis, this study will implement the coefficient of determination (R²) technique, as well as the T test and simple linear regression test. This research will also apply the validity and reliability tests, along with the normality test to ensure that the data obtained is accurate and reliable and also to ensure that the data used in statistical analysis follows a normal distribution, which is important for the validity of the analysis results..

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction, Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada tabungan BTN Juara di Bank Tabungan Negara Cabang Manado. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan fokus pada nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) yang menggunakan produk tabungan BTN Juara sebagai populasi. Sampel diambil secara purposive sampling, dengan total partisipan sebanyak 100 orang. Untuk analisis data, penelitian ini akan mengimplementasikan teknik koefisien determinasi (R²), serta uji T dan uji regresi linear sederhana untuk pengujian hipotesis. Penelitian ini juga akan menerapkan uji validitas dan reliabilitas, juga uji normalitas untuk memastikan data yang diperoleh akurat dan dapat diandalkan serta memastikan bahwa data yang digunakan dalam analisis statistik mengikuti distribusi normal, yang penting untuk validitas hasil analisis.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

PENDAHULUAN

Kondisi persaingan bisnis yang intens mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan dan mempertahankan pangsa pasar mereka. Persaingan dalam dunia usaha menjadi fokus utama, terutama dengan kemunculan perusahaan-perusahaan baru yang menjadi ancaman dan turut memengaruhi standar kualitas pelayanan yang ditetapkan.

Untuk mempertahankan pangsa pasar, perusahaan perlu memprioritaskan kepuasan pelanggan agar tetap bertahan, bersaing, dan menguasai pasar. Perusahaan harus memahami hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan dan berupaya memberikan kinerja terbaik, sehingga dapat memenuhi harapan serta memuaskan pelanggan mereka.

Kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam membangun kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator kunci keberhasilan sebuah bank dalam mempertahankan

loyalitas serta menarik lebih banyak nasabah baru. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau layanan yang memengaruhi kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, terutama di industri perbankan yang sangat kompetitif.

Produk Tabungan BTN Juara yang diluncurkan oleh Bank Tabungan Negara (BTN) merupakan salah satu upaya bank dalam memberikan layanan produk perbankan yang inovatif dan kompetitif. BTN Juara dibentuk dengan harapan membantu generasi muda dalam menanamkan kebiasaan menabung serta membuat kegiatan menabung menjadi lebih mudah dan menyenangkan. Namun, di tengah persaingan yang ketat dalam industri perbankan, kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci utama untuk memastikan bahwa nasabah mendapatkan pengalaman positif, sehingga mampu meningkatkan kepuasan mereka terhadap produk tersebut. Pada produk Tabungan BTN Juara, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan bagi nasabah dalam menggunakan produk tersebut. Sebaliknya, bila kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan nasabah, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan dan pada akhirnya berdampak pada loyalitas nasabah.

Beberapa permasalahan yang sering dihadapi terkait kualitas pelayanan di sektor perbankan meliputi keterlambatan dalam layanan, respons yang lambat terhadap keluhan nasabah, serta kurangnya aksesibilitas layanan yang dapat diandalkan. Sebagai contoh, studi dari Lovelock dan Wirtz (2016) mengungkapkan bahwa kecepatan dan ketepatan layanan sangat berpengaruh terhadap persepsi kepuasan nasabah. Ketika nasabah merasa bahwa mereka tidak mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan, mereka cenderung mencari produk alternatif dari bank lain yang mampu memberikan layanan lebih baik.

Selain itu, kepuasan nasabah juga sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi dengan petugas bank. Menurut Grönroos (2007), kualitas interaksi, seperti keramahan, perhatian, serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi yang cepat dan tepat, adalah bagian integral dari kualitas layanan. Di Bank Tabungan Negara, interaksi langsung dengan petugas dalam proses pengelolaan tabungan BTN Juara menjadi salah satu faktor penentu kepuasan nasabah.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Goest dan Davis (2010), sebagaimana dikutip oleh Tjiptono, kualitas diartikan sebagai "suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Sementara itu, Lukman mendefinisikan kualitas sebagai "janji pelayanan agar yang dilayani merasa diuntungkan" (Lukman, 2000:11). Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas adalah "kemampuan suatu produk atau layanan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan melalui pemenuhan persyaratan yang sesuai, baik dari segi fungsional maupun emosional." Mereka juga menekankan pentingnya pemahaman terhadap ekspektasi dan kebutuhan pelanggan yang terus berubah, serta memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan sesuai dengan standar yang diharapkan.

Pengertian yang terperinci tentang kualitas dikemukakan oleh Tjiptono (1997:2), dimana Tjiptono menarik 7 (tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas, definisi-definisi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian Dengan Persyaratan atau tuntutan;
2. Kecocokan Untuk Pemakaian;
3. Perbaikan dan Penyempurnaan Berkelanjutan;
4. Bebas dari Kerusakan dan cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Dari pengertian diatas tampak bahwa, kualitas secara umum dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan melalui kesesuaian produk atau layanan dengan standar,

penggunaan, dan kebutuhan yang diinginkan, serta perbaikan berkelanjutan dalam prosesnya. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, karena kualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. (Tjiptono 1996:54).

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry telah mengidentifikasi lima indikator pelayanan yang berkualitas, (Rambat Lupiyoadi 2001:148) yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangibles*)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148), bukti langsung adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Hal ini mencakup penampilan serta kualitas sarana dan prasarana fisik perusahaan, serta kondisi lingkungan sekitar sebagai bukti nyata dari layanan yang diberikan. Aspek-aspek tersebut meliputi fasilitas fisik seperti gedung dan gudang, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, termasuk teknologi, serta penampilan karyawan.

2. Keandalan (*realibity*)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148), kehandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat dipercaya. Pelaksanaan layanan harus memenuhi harapan pelanggan, yang mencakup ketepatan waktu, konsistensi pelayanan untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang ramah, serta tingkat akurasi yang tinggi.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Rambat Lupiyoadi (2001:148) menjelaskan bahwa daya tanggap adalah kesediaan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan, disertai dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

4. Jaminan (*assurance*)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148), jaminan adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Jaminan ini terdiri dari beberapa elemen, termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.

5. Empati (*empathy*)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148), empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan mereka. Perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan mendalam tentang pelanggan, memahami kebutuhan mereka secara spesifik, serta menyediakan waktu layanan yang nyaman bagi pelanggan. Dimensi ini mencerminkan seberapa besar perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan dan kemampuan pegawai untuk merasakan perasaan pelanggan seolah-olah mereka sendiri yang mengalaminya.

Kepuasan Nasabah

Nasabah memegang peranan yang sangat penting bagi lembaga perbankan, ibarat nyawa yang mempengaruhi kelangsungan hidup bank. Menurut Kotler dan Keller (2016), nasabah didefinisikan sebagai pihak yang melakukan transaksi dengan bank, baik dalam bentuk penyimpanan dana, pengajuan pinjaman, atau penggunaan layanan perbankan lainnya. Nasabah dianggap sebagai aset berharga bagi bank karena kontribusi mereka terhadap pendapatan dan stabilitas finansial bank. Oleh karena itu, tingkat kepuasan mereka sangat berpengaruh pada keberlanjutan hubungan dengan bank. Kepuasan nasabah tercapai ketika bank dapat memenuhi atau melampaui harapan mereka, baik dalam hal pelayanan, keamanan, ataupun fasilitas yang diberikan. Dengan demikian, menjaga kepuasan nasabah adalah kunci bagi bank untuk mempertahankan stabilitas finansial melalui interaksi yang berkelanjutan.

Adapun indikator kepuasan pelanggan (nasabah) (Kotler dan Keller, 2016) meliputi:

1. Kualitas Produk atau Layanan. Merujuk pada sejauh mana produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam hal fitur, kinerja, dan daya tahan. Kualitas ini mencerminkan kemampuan produk atau layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan efektif.

2. Harga yang Wajar. Mengacu pada persepsi pelanggan tentang nilai yang mereka terima dibandingkan dengan biaya yang mereka bayar. Harga dianggap wajar jika pelanggan merasa bahwa harga yang dibayar sebanding dengan kualitas dan manfaat yang diterima.

3. Pengalaman Pelanggan. Melibatkan keseluruhan interaksi pelanggan dengan perusahaan, mulai dari proses pembelian hingga penggunaan produk atau layanan. Pengalaman ini mencakup aspek-aspek seperti kemudahan akses, kenyamanan, dan kepuasan terhadap interaksi dengan staf.

Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Kambey, Tampi, & Walangitan (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado.	Variabel Bebas Kualitas Pelayanan Variabel Terikat Kepuasan Nasabah	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado
2.	Rundengan, Tampi, & Walangitan (2020)	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan	Variabel Bebas Kualitas Pelayanan Variabel Terikat Kepuasan Nasabah	Variabel bebas memiliki dampak terhadap variabel terikat, di mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah. Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan
3	Betania, Tamengkel, & Rogahang (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Tumpaan	Variabel Bebas Kualitas Pelayanan Variabel Terikat Kepuasan Nasabah	Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Tumpaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan survei melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) yang menggunakan produk tabungan BTN Juara yang jumlahnya tidak diketahui. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang dianggap relevan oleh peneliti. Purposive sampling dipilih karena tidak semua nasabah memenuhi kriteria yang relevan dengan penelitian ini dan hanya nasabah yang menggunakan tabungan BTN Juara yang dijadikan sampel. Adapun jumlah sampel yang dipilih adalah 100 orang. Jumlah tersebut dipilih berdasarkan pertimbangan praktis dan kesesuaian dengan keterbatasan waktu dan sumber daya penelitian. Untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antar variabel, penelitian ini menggunakan analisis koefisien korelasi sederhana dan analisis regresi linear sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Koefisien Korelasi Sederhana

Tabel 2 Hasil Uji Koefisien Korelasi

R	R-Square	Adjusted R-Square	Std. Error of the Estimate
.727 ^a	.528	.523	4.33086

^a Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Dependet Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai R adalah 0,727. Berdasarkan pedoman untuk menilai tingkat hubungan, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah Tabungan BTN Juara di Bank Tabungan Negara(Persero) Tbk, Cabang Manado, berada dalam kategori hubungan yang kuat.

Analisis Regresi Linear Sederhana dan Uji T**Tabel 2 Regresi Linear Sederhana dan Uji T**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	5.253	3.007		1.747
	Kualitas Pelayanan	.776	.074	.727	10.475

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh persamaan regresi linier sederhana: $Y = 5.253 + 0,776X$, dimana Y = Kepuasan Nasabah dan X = Kualitas Pelayanan. Ini diinterpretasikan:

1. Nilai konstanta (a) dari persamaan regresi linear sederhana adalah 5,253 dan bertanda positif. Ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan bernilai 0 (nol), maka kepuasan nasabah Tabungan BTN Juara di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Manado sebesar 5,253.
2. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,776 dan bertanda positif. Ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan, dengan asumsi faktor lain tetap, akan meningkatkan kepuasan nasabah Tabungan BTN Juara sebesar 0,776.

Selain itu, pengujian hipotesis uji t dilakukan dengan melihat nilai signifikan $<0,05$. Pada tabel di atas nilai signifikansi sebesar $.000 < 0.05$. Ini mengindikasikan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan BTN Juara di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Manado.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah. Temuan ini mengimplikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah Tabungan BTN Juara, pihak Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Manado perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan bisa berupa responsivitas terhadap kebutuhan nasabah, penyediaan layanan yang lebih cepat dan efisien, serta memastikan kenyamanan nasabah selama melakukan transaksi. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan keberlanjutan penggunaan produk Tabungan BTN Juara.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kambey, Tampi, & Walangitan (2020) dan Betania, Tamengkel, & Rogahang (2023) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Tabungan BTN Juara di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Manado.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. Pemasaran jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan). Bayumedia Publishing, Malang.
- Betania, M. T., Tamengkel, L. F., & Rogahang, J. J. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tumpaan. *Productivity*, 4(3), 415–420
- Creswell, J. W. 2014. Penelitian Kualitatif & Desain Riset, Yogyakarta, Pustaka Pelajar

- Ferrinadewi, E. 2005. Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol.7.no.2.pp.139-151.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. 2010. *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. NJ: Printice Hall International, Inc.
- Gronroos, C. 2007. *Service Management and Marketing: Customer Management in Service*. Third Edition, John Wiley & Sons.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kambey, A., Tampi, J. R. E., & Walangitan, O. F. C. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado. *Productivity*, 1(2), 147–153