

ANALISIS PENGARUH LAYANAN *COSTUMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KALIDERES

Andryanta Barus¹, Prihantoro Syahdu Sutopo^{2*}

^{1,2} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Buddhi Dharma

*Corresponding Author, email: prihantoro.syahdu@ubd.ac.id

ABSTRAK

Dengan banyaknya bank saat ini, dunia perbankan harus beroperasi dengan baik. Semua nasabah memiliki keinginan dan kebutuhan unik, tetapi setiap nasabah mengharapkan pelayanan yang luar biasa. Sebuah bank dapat dianggap mampu mempertahankan aset terbesarnya jika dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada nasabahnya. Manajer percaya bahwa nasabah adalah satu-satunya "pusat laba" perusahaan. Hampir setiap perusahaan mempekerjakan karyawan yang bertanggung jawab atas layanan pelanggan, juga dikenal sebagai petugas layanan *customer service*, untuk melayani nasabah dengan baik dan memuaskan. Peran layanan *Customer Service* sangat penting dalam aktivitas operasi perbankan. Layanan *customer service* yang memuaskan nasabah akan berdampak terhadap meningkatnya nilai produk perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana (RLS). Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi sebesar 97,7% oleh layanan yang ditawarkan oleh Bank BRI Cabang Kalideres. Dari hasil uji analisis regresi linear sederhana menunjukkan persamaan regresi yaitu $Y = 2,29 + 0,887X$. Hasil persamaan ini menunjukkan nilai konsistensi variabel kepuasan pelanggan sebesar 2,29 dan koefisien regresi X sebesar 0,887 dengan nilai regresi yang positif. Persamaan ini memberikan makna bahwa apabila layanan *customer service* ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,887 kalinya.

Kata Kunci: *Customer Service*, Kepuasan Nasabah, Berpengaruh, RLS.

I. PENDAHULUAN

Dalam pertumbuhan ekonomi yang cepat, bisnis yaitu termasuk perbankan menghadapi banyak masalah yang didominasi oleh persaingan yang tajam dan ketat. Semua nasabah memiliki keinginan dan kebutuhan yang unik, tetapi setiap nasabah mengharapkan pelayanan yang luar biasa (Winarno, 2017; Pratista, 2021; Baskoro, 2022). Sebuah bank dianggap mampu mempertahankan aset terbesarnya jika dapat memberikan pelayanan yang memuaskan (Yuliatwati, 2019)

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas

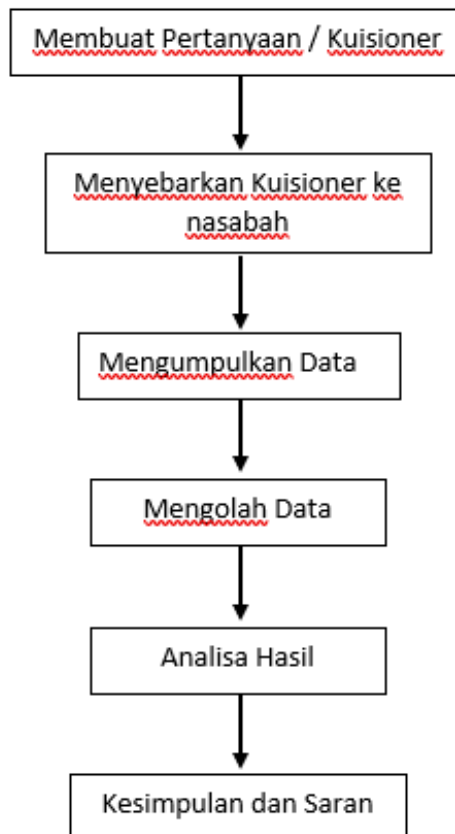
pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia. (Ibrahim & Thawil, 2019; Kotler, 2019). Pelayanan *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Aisy, 2019; Sebayang & Nurhaida, 2021; Kusuma, 2022) Layanan customer service meningkatkan nilai produk dan mendorong nasabah untuk kembali ke perusahaan ketika mereka membutuhkan penggantian atau menginginkan barang dagangan perusahaan yang berbeda (Hutabalian & Kalangi, 2015; Indrasari, 2019; Sobar et al., 2023)

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai penilaian nasabah terhadap kinerja yang dipilih, yang setidaknya memenuhi atau melampaui harapan nasabah (Agus et al., 2022; Budiyanto, 2023). Jika kepuasan nasabah lebih tinggi, perusahaan akan lebih menguntungkan, tetapi jika kepuasan nasabah rendah nasabah dapat pindah ke perusahaan lain dan dapat merusak reputasi Perusahaan (Susanto & Subagya, 2019). Bank Rakyat Indonesia Cabang Kalideres bergerak dalam bidang jasa keuangan, meningkatkan kepuasan pelanggan adalah prioritas utama bagi BRI Cabang Kalideres. Pelayanan yang diberikan sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Maka dari itu, peneliti melakukan survey tingkat kepuasan nasabah guna mengetahui dan menganalisa tanggapan nasabah terhadap layanan di Bank BRI Cabang Kalideres khususnya *Customer Service*.

II. METODOLOGI

Penelitian dimulai dengan membuat kuisisioner dan memberikan kuisisioner kepada nasabah bank BRI melalui *customer service*. Dalam penelitian dengan mengukur hasil jawaban kuisisioner menggunakan skala likert lima point. Selanjutnya dilakukan pengumpulan data responden yang mencakup jenis kelamin, usia, pendapatan, dan pekerjaan. Data kemudian diobservasi menjadi dua variabel ; variable independent (x) dan variable dependent (y). Kemudian, pengujian validitas dilakukan pada masing-masing pernyataan kuisisioner. Jika hasil dari pengolahan data tersebut valid dan reliabel akan di lanjutkan, lalu dilakukan uji

normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas dan uji analisis regresi linear sederhana kemudian dilakukan uji parsial (uji t) dan uji koefisien korelasi. Pada metode ini akan mengetahui jumlah kepuasan pelanggan berdasarkan atribut-atribut pada pertanyaan survey dengan kuesioner di BRI Kantor Cabang Kalideres. Setelah mengetahui jumlah kepuasan pelanggan selanjutnya dengan metode metode regresi linear sederhana untuk mendapatkan usulan dan perbaikan guna meningkatkan pelayanan kepada pelanggan di BRI Kantor Cabang Kalideres.



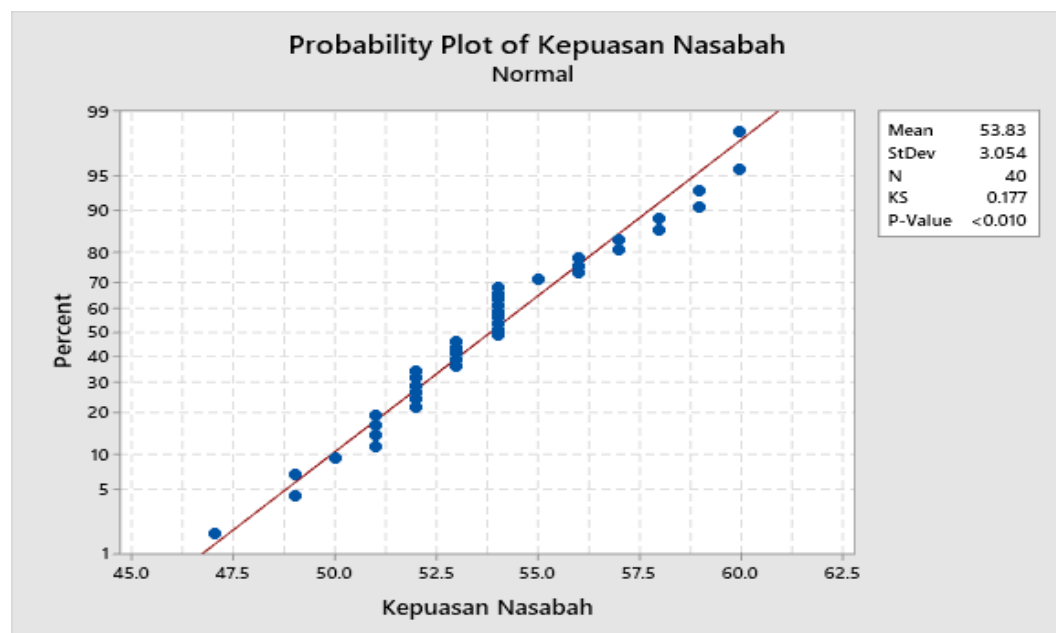
Gambar 1. Tahapan Penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah data dikumpulkan, data diolah menjadi beberapa karakteristik lalu kemudian di uji menggunakan beberapa uji untuk menyatakan valid atau tidaknya data tersebut, seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji liniearlitas, uji heteroskedastisitas, uji analisis regresi linear sederhana, uji parsial, dan uji koefisien korelasi. Pada saat uji validitas digunakan aplikasi minitab untuk mengevaluasi validitas kuesioner, yang memiliki skor total pada tingkat 67 signifikansi 5%, jumlah sampel $n = 40$, dan besarnya df adalah $40-2=38$. Untuk

memastikan validitasnya, peneliti memeriksa korelasi individu untuk setiap pertanyaan dengan tabel produk moment. Jika r hitung lebih besar dari r tabel, dan r tabel adalah 0,320, maka item pernyataan adalah valid.

Berdasarkan pengolahan data uji validitas variable X dan variable Y yang dilakukan, ditemukan 25 pertanyaan dalam survey ini yang digunakan dengan banyaknya jumlah pelanggan pada BRI kantor cabang kalideres, sebanyak 40 orang yang mengisi kuesioner. Dengan mempertimbangkan bahwa setiap nilai korelasi yang dihitung lebih besar dari nilai R tabel dengan angka 0,320 dapat disimpulkan bahwa uji validitas variabel X dan variabel Y dinyatakan valid. Hasil uji realibilitas menunjukkan koefisien *Alpa Cronbach* cukup tinggi dengan nilai di atas 0,700, hasil perhitungan pengolahan data *survey* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tersebut dapat diandalkan dan dapat menunjukkan konsistensi atau stabilitas dari waktu ke waktu berdasarkan hasil pengamatan yang diukur dengan fitur tersebut.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa titik menyebar sedikit mendekati garis diagonal dan menyebar di sekitarnya. Karena nilai signifikansi 0,010 lebih besar dari 0,05, nilai residual berdistribusi normal. Hasil uji linear ditemukan jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, dan jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, tidak ditemukan. Akibatnya, terlihat bahwa hubungan antara kedua variabel cenderung membentuk sebuah garis lurus atau garis yang miring ke kanan. Maka hubungan

antara kedua variabel yang dimiliki adalah linear. Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak adanya heterokedastisitas. Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot.

Term	Coef	SE Coef	T- Value	P- Value	VIF
Constant	2,29	1.82	1.26	0.215	
X	0,8870	0.0312	28,43	0.000	1.00

Dipindai dengan CamScanner

Gambar 3. Hasil Uji-t

Pada gambar diatas diketahui bahwa layanan pelanggan yang ada di PT. BRI Cabang Kalideres memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai ttabel 1,686 dibandingkan dengan nilai thitung 28,43 pada Gambar 10. Karena nilai thitung lebih besar dari ttabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hal ini menunjukkan layanan *customer service* di BRI Kantor Cabang Kalideres memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada uji Koefisien Korelasi didapatkan korelasi (r) adalah 0,977, nilai tabel interpretasi r menunjukkan bahwa ada hubungan yang sedang antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Dimana kualitas pelayanan (X) memiliki tingkat pengaruh sebesar 0,977 terhadap kepuasan nasabah (Y) menurut koefisien korelasi r .

IV. SIMPULAN

Layanan *customer service* cukup memuaskan dilihat dari tingkat kepuasannya. Tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi sebesar 97,7% oleh layanan yang ditawarkan oleh Bank BRI Cabang Kalideres. Variabel tambahan sebesar 2,3% bagian yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Diketahui bahwa nilai t hitung 28,43 nilainya lebih besar dari nilai t tabel 1,686, dan nilai signifikan adalah 0,00 lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa layanan pelanggan yang ada di PT.

BRI Cabang Kalideres memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 2,29 + 0,887X$. Hasil persamaan ini menunjukkan nilai konsistensi variable kepuasan pelanggan sebesar 2,29 dan koefisien regresi X sebesar 0,887, dengan nilai regresi yang positif. Persamaan ini memberikan makna bahwa apabila layanan *costumer service* ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,887 kalinya

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, A., Serang, S., & Ramlawati, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. *YUME: Journal of Management*, 5(3), 198-212.
- AISSY, U. R. (2019). Perbandingan Estimasi Parameter Regresi Terpotong Atas dengan Metode Maksimum Likelihood dan Metode Bayes.
- Baskoro, A. K. (2022). *ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGINTEGRASIKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)(STUDI KASUS DEALER LAKSANA HONDA MOTOR)* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Agung).Agung, E., J., & Ayu. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Niat Pembelian Ulang, 10, 260-273.
- Budiyanto, H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Persero Cabang Gubug Kabupaten Grobogan. *CiDEA Journal*, 2(2), 20-34.
- Hutabalian, Y. H., & Kalangi, J. S. (2015). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. *Acta Diurna Komunikasi*, 4(3).
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan kepuasan Pelanggan. Jawa timur: unitomo press.

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Kusuma, F. A. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual, Customer satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik. *Journal on Education*, 5(1), 1431-1441.
- Pratista, A. C. (2021). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode Service Quality dan diagram Kano untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Jabar Banten Syariah cabang Bandung. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 10-15.
- Sebayang, I., & Nurhaida, T. (2021). PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH TAPLUS MUDA PADA PT BANK BNI KCUMEDAN. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 1(2), 19-25.
- Sobar, A., Permadi, I., Alhidayatullah, A., & Fathussyaadah, E. (2023). Peningkatan kualitas produk dan layanan UMKM untuk meningkatkan daya saing. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(4), 3782-3793.
- Susanto, P. H., & Subagja, I. K. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 69-84.
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(2), 146-160.
- Yuliawati, A. P. (2019). *Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Di Bank Muamalat KCP Ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).