

Tersedia online di

<http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jimek>



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DALAM MASA ADAPTASI *NEW NORMAL* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT BPR BANK TULUNGAGUNG (PERSERODA)

Oryza Devirili Putri¹, Syahputra²

Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

email: ¹oryzadvrl@student.telkomuniversity.ac.id, ²syahputra@telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Artikel History:

Artikel masuk
Artikel revisi
Artikel diterima

Keywords:

Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

Wabah Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) pertama di Indonesia dikonfirmasi pada 2 Maret 2020. Wabah Covid-19 menyerang semua sektor termasuk industri perbankan Indonesia. PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda) merupakan salah satu bank dibawah naungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan nasabah PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda) selama masa adaptasi normal baru yang dilaksanakan oleh pemerintah. Alat utama pengumpulan data adalah kuesioner yang pengukurannya menggunakan skala likert. Jumlah responden yang ditentukan dalam penelitian ini adalah 100 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). Pengaruh variabel bebas (bebas) terhadap variabel terikat (variabel terikat) yang diteliti yaitu 42,4% hasil atau sisanya 57,56% hasil dipengaruhi oleh variabel yang belum diteliti atau faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The first Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) outbreak in Indonesia was confirmed on March 2, 2020. The Covid-19 outbreak is attacking all sectors including the Indonesian banking industry. PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda) is one of the banks in Tulungagung. This study aims to determine all service qualities that will affect customers of PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda) during the new normal adaptation period implemented by the government. The main data tool is a questionnaire whose measurement uses likert scale. The number of respondents determined in this study was 100 people. The research method used is quantitative method using simple regression analysis. The results showed that there was an influence between the service quality variable (X) and the customer satisfaction variable (Y). The independent influence variable on the tracked variable is 42.4% or the remaining 57.56% is the result of the undiscovered variable or other factors that can increase customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Corona Virus Disease (Covid-19) adalah virus jenis baru yang menyerang sistem pernapasan manusia. Ditemukan pertama kali di Wuhan, China pada akhir tahun 2019 dan dengan cepat menyebar ke seluruh dunia. Belum ditemukannya obat untuk virus ini seketika menjadikannya Pandemi di lebih 200 negara di dunia. Kasus pertama kali di Indonesia terjadi pada 2 Maret 2020. Keadaan ini tidak hanya menimbulkan guncangan di dunia kesehatan, tetapi perekonomian juga tidak luput dari dampaknya, termasuk industri perbankan.

Bank ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito dalam kegiatan usahanya, dan memasukkan kembali dana masyarakat tersebut ke dalam kegiatan ekonomi, terutama dalam bentuk pemberian kredit. Menurut Undang-Undang No 10 Tahun 1998 bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

PT BPR Bank Tulungagung adalah sebuah perusahaan perseroan milik daerah (Perseroda) yang bergerak di bidang perbankan dan dibawah pengawasan Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung. Kantor Pusat PT BPR Bank Tulungagung terletak di Jalan Pahlawan No. 17, Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. PT BPR Bank Tulungagung menawarkan beberapa layanan seperti kredit, tabungan, dan deposito.

Adanya pandemi Covid-19 yang sedang terjadi membuat PT BPR Bank Tulungagung harus menyesuaikan dengan kondisi yang ada saat ini. Sementara dalam dunia perbankan, kepuasan nasabah adalah satu hal yang utama dan harus dijaga. Dengan segala keterbatasan yang ada saat ini, PT BPR Bank Tulungagung berupaya untuk tetap memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah dalam proses layanan perbankan tanpa mengurangi protokol kesehatan yang telah ditetapkan dalam masa *new normal* yang berlaku saat ini.

Dengan tetap berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik, seharusnya akan memberikan rasa nyaman dan kepuasan tersendiri kepada nasabah yang datang untuk melakukan transaksi perbankan. Namun pada kenyataannya, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapa nasabah yang datang ke kantor pusat PT BPR Bank Tulungagung masih ditemukan adanya nasabah yang tidak puas. Adanya ketidakpuasan nasabah diakibatkan karena kurangnya pemahaman nasabah terhadap kebijakan baru yang ditetapkan oleh pemerintah pusat terkait dengan penanganan Covid-19. Peraturan-peraturan yang dikeluarkan pemerintah membuat PT BPR Bank Tulungagung harus menyesuaikan kembali dengan budaya kerja yang telah ada. Beberapa nasabah mengeluhkan kebijakan baru yang diambil perusahaan, seperti pembatasan jumlah karyawan di *front office* dan jam

operasional yang lebih pendek. Hal ini tentunya mengakibatkan adanya masalah pada kepuasan nasabah PT BPR Bank Tulungagung. Oleh karenanya, pada penelitian ini akan menggunakan variabel Kepuasan Konsumen untuk dijadikan sebagai variabel dependen atau variabel terikat.

Dalam industri perbankan, diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi (pelayanan prima) untuk memuaskan nasabah, sehingga nasabah merasa dipentingkan dan diberikan perhatian yang pantas mereka dapatkan. Artinya apabila layanan perbankan yang diterima atau dipersepsikan oleh nasabah sesuai dengan ekspektasi maka kualitas layanan tersebut dianggap baik atau memiliki kualitas yang tinggi. Sebaliknya, jika tingkat layanan yang diterima nasabah lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan perbankan dapat dianggap buruk atau memiliki kualitas yang rendah (Chrismastianto, 2017).

Rendahnya kesadaran masyarakat tentang perubahan cara pelayanan selama masa new normal dapat mengakibatkan timbulnya rasa malas nasabah untuk datang langsung ke kantor PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda) dan melakukan layanan perbankan. Apabila hal tersebut terus menerus dibiarkan, maka dikhawatirkan akan mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda).

Uraian fenomena tersebut cukup menarik untuk dikaji secara mendalam dan komprehensif, sehingga peneliti tertarik untuk menelaah lebih lanjut mengenai kualitas layanan PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda).

TINJAUAN PUSTAKA

Pemasaran Jasa

Definisi pemasaran jasa dapat dibagi menjadi dua bagian: masyarakat dan manajemen. Dalam masyarakat, manajemen pemasaran adalah proses sosial, individu dan kelompok dapat memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan membangun, menyediakan dan bertukar produk jasa yang berharga dengan orang lain. Dalam istilah manajemen, ini adalah proses perencanaan, penerapan ide, penetapan harga, promosi dan panduan ide tentang produk layanan untuk menciptakan komunikasi yang memenuhi tujuan pribadi dan organisasi (Fatihudin & Firmansyah, 2019, p. 2)

Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Chrismastianto, 2017). Kualitas layanan atau *service quality* sangat berkontribusi pada penciptaan diferensiasi, *positioning*, dan strategi kompetitif untuk setiap organisasi pemasaran baik itu perusahaan manufaktur atau penyedia layanan (Meiliani & Mustikasari, 2018).

Tjiptono dalam (Annisa & Saputri, 2020) menjelaskan bahwa untuk menghitung gap antara persepsi konsesus terhadap jasa dan nilai ekspektasi dapat menggunakan lima gap (kesenjangan), yaitu: *Gap* antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, *Gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*), *Gap* perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*), *Gap* perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*), *Gap* antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*).

Dimensi-dimensi kualitas layanan difokuskan oleh Parasuraman dkk., dalam (Windasuri, 2017, p. 70) mencakup lima dimensi yang menentukan kualitas jasa. Dimensi tersebut adalah *tangible* (berwujud), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan dan kepastian).

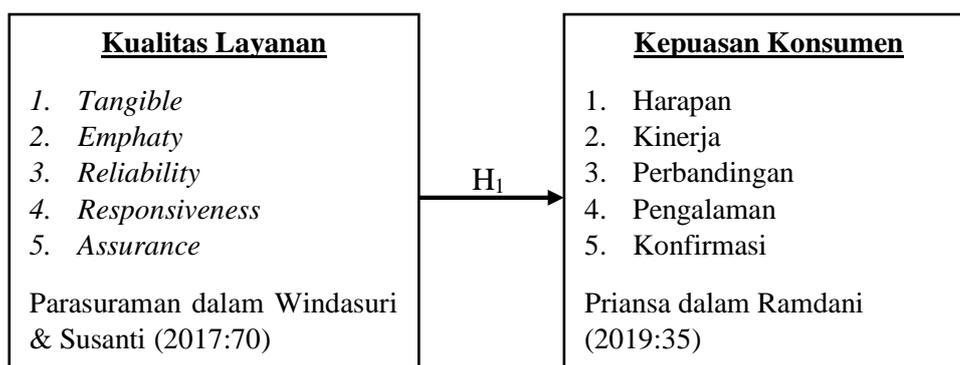
Kepuasan Pelanggan

Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan suatu produk atau jasa (atau hasil) dengan harapannya. (Kotler & Keller, 2016, p. 153)

Kepuasan konsumen dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan harapan konsumen sebelum pembelian dengan kinerja produk yang sesungguhnya (Fasha & Madiawati, 2019).

Menurut Priansa dalam (Ramdani et al., 2019) elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah harapan (*expectations*), kinerja (*performance*), perbandingan (*comparison*), pengalaman (*experience*), dan konfirmasi (*confirmation*).

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran, 2021

Sumber: Data Olah Peneliti

Berdasarkan kerangka penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, adapun hipotesis pada penelitian ini yaitu:

H_0 = Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda)

H_1 = Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT BPR Bank Tulungagung

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda). Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari wawancara dengan pihak terkait dan penyebaran kuesioner, serta data sekunder yang diperoleh dari media massa, publikasi penelitian sebelumnya/jurnal, serta buku referensi. Jumlah populasi pada penelitian ini tidak diketahui dengan pasti. Adapun jumlah responden yang diambil untuk dijadikan sampel penelitian oleh hitungan Bernoulli sebanyak 100 responden. Responden yang dipilih adalah nasabah PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda). Untuk menjawab hasil hipotesis, peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan program aplikasi *SPSS 23 for windows* dalam penghitungannya.

Metode pada penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana. Adapun rumus persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X$$

Dimana:

Y = subjek dalam variabel terikat yang digunakan dalam penelitian, dalam penelitian ini variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan

α = konstanta yang menunjukkan besarnya nilai Y, ketika X=0

β = arah koefisien regresi, yang menyatakan perubahan nilai Y apabila terjadi perubahan nilai X. Bila (+) maka garis akan naik, dan bila (-) maka nilai garis akan turun

X = variabel bebas, variabel yang mempengaruhi dalam penelitian ini adalah kualitas layanan

HASIL & PEMBAHASAN

Uji Validitas

Item Variabel	Component	
	1	2
KL.1	0,931	
KL.2	0,931	
KL.3	0,544	
KL.4	0,716	
KL.5	0,931	
KL.6	0,716	
KL.7	0,595	
KL.8	0,617	
KL.9	0,931	
KL.10	0,558	
KL.11	0,931	
KL.12	0,562	
KL.13	0,633	
KL.14	0,536	
KL.15	0,610	
KL.16	0,606	
KL.17	0,757	
KL.18	0,931	
KL.19	0,638	
KL.20	0,931	
KL.21	0,931	
KL.22	0,757	
KP.1		0,757
KP.2		0,626
KP.3		0,610
KP.4		0,657
KP.5		0,570
KP.6		0,690

KP.7		0,752
KP.8		0,761
KP.9		0,794
KP.10		0,726

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Sumber: Data Olah SPSS 23, 2021

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan hasil semua item variabel memiliki nilai $\geq 0,5$ dan berkelompok sesuai dengan variabel yang diuji. Hal tersebut menjadikan item-item variabel memenuhi syarat validitas dengan metode CFA, maka dapat dikatakan bahwa semua item variabel yang diuji valid dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

Uji Validitas

Variabel	Cronbach Alpha	Total Item	Kesimpulan
Kualitas layanan	0,963	22	Reliabel
Kepuasan pelanggan	0,880	10	Reliabel

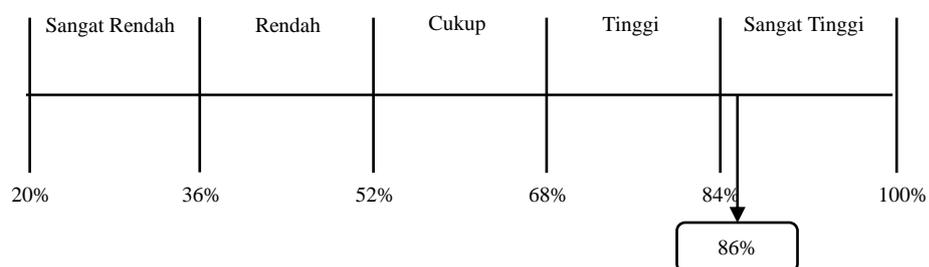
Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Sumber: Data Olah SPSS 23, 2021

Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini diketahui variabel-variabel memiliki nilai *cronbach alpha* diatas 0,60; maka dapat dikatakan bahwa semua variabel yang diteliti reliabel.

Analisis deskriptif dilakukan dengan mendistribusikan hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden ke dalam garis kontinum.

Analisis Deskriptif Kualitas Layanan



Gambar 2 Garis Kontinum Kualitas Layanan

Sumber: Data Olah Peneliti, 2021

Dilihat dari garis kontinum untuk variabel kualitas layanan memperoleh persentase yang terdapat di garis kontinum diatas tanda panah yang menunjukkan persentase 86%. Hal tersebut menunjukkan variabel kualitas layanan berada pada kategori sangat tinggi.

Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan

Gambar 3 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Olah Peneliti, 2021

Dilihat dari garis kontinum untuk variabel kepuasan pelanggan memperoleh persentase yang terdapat di garis kontinum diatas tanda panah yang menunjukkan persentase 82%. Hal tersebut menunjukkan variabel kualitas layanan berada pada kategori tinggi.

Uji Normalitas

Uji Normalitas diperoleh dari data 100 responden melalui kuesioner yang telah disebarakan sebelumnya.

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.65135368
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.067
	Negative	-.051
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

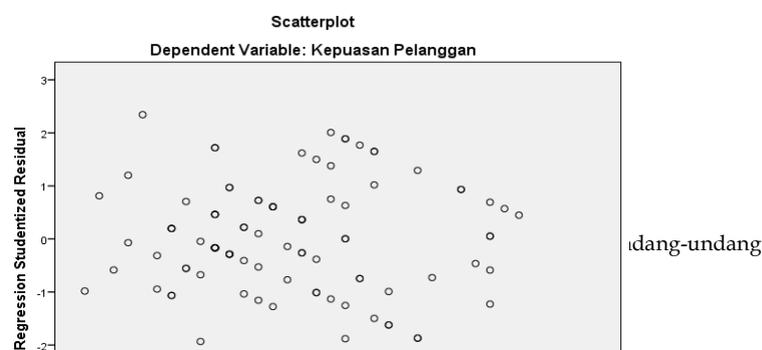
Gambar 4 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Sumber: Data Olah SPSS 23, 2021

Dari hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov test diatas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 atau lebih besar dari 0,05. Maka dapat dinyatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Heterokedasitas terjadi dalam regresi apabila varians error (ϵ_i) untuk beberapa nilai X tidak konstan atau berubah-ubah. Pendeteksian konstan atau tidaknya varian error konstan dapat dilakukan dengan menggambar grafik antara \hat{Y} dengan (Y-Y) atau scatterplot. Apabila garis membatasi sebaran titik-titik relatif paralel maka varian error dikatakan konstan. Berikut adalah hasil dari uji heterokedasitas dengan melihat grafik scatterplot:



Gambar 5 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot

Sumber: Data Olah SPSS 23, 2021

Berdasarkan hasil output Scatterplot pada gambar diatas, diketahui bahwa:

- Titik-Titik menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
- Titik-Titik tidak mengumpul hanya di atas atau dibawah saja.
- Penyebaran titik-titik dan data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedasitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	14.545	1.762		8.256	.000
Kualitas Layanan	.206	.024	.651	8.493	.000

Tabel 3 Analisis Regresi Sederhana

Sumber: Data Olah SPSS 23, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = 14,545 + 0,26X$$

- Nilai konstanta merupakan besarnya kepuasan pelanggan terhadap PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda), tanpa koefisien lain yang mempengaruhi yaitu sebesar 14,545.
- Nilai b merupakan angka koefisien pada persamaan regresi linier sederhana merupakan angka koefisien sederhana bx adalah sebesar 0,206; maka angka tersebut memberikan arti bahwa setiap 1 nilai Kualitas Layanan (X), maka nilai Kepuasan Pelanggan (Y) akan bertambah 0,206.

Uji t

Uji T digunakan untuk menguji koefisien regresi untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian uji t dilakukan dengan kriteria t hitung $>$ t tabel, maka uji dapat diterima.

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	14.545	1.762		8.256	.000
Kualitas Layanan	.206	.024	.651	8.493	.000

Tabel 4 Uji t

Sumber: Data Olah SPSS 23, 2021

Berdasarkan perhitungan uji t, pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yang dapat dilihat pada tabel 4 adalah t hitung $8,256 >$ t tabel $1,987$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda).

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel independen (Kualitas Layanan) dengan variabel dependen (Kepuasan Pelanggan)

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.651 ^a	.424	.418	2.66485

Tabel 5 Koefisien Determinasi

Sumber: Data Olah SPSS 23, 2021

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 23 pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada tabel diatas, diperoleh R square sebesar $0,424$. Hal ini menjelaskan bahwa Kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sebesar $42,4\%$, sedangkan $57,6\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN & SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dengan deskriptif dan menggunakan regresi linier sederhana maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tanggapan responden terhadap kualitas layanan PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda) secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori sangat tinggi.

2. Tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda) secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori tinggi.
3. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda) artinya semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Saran

Saran bagi perusahaan:

1. Kualitas layanan perlu menjadi perhatian bagi perusahaan karena kualitas layanan terbukti berpengaruh bagi kepuasan pelanggan. Upaya peningkatan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan pemberian layanan yang lebih baik.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan perlu dilakukan, agar secara bersama-sama dengan peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Saran bagi penelitian selanjutnya:

1. Untuk peneliti selanjutnya alangkah lebih baik jika melakukan penelitian untuk meneliti variabel selain kualitas layanan supaya penelitian menjadi lebih luas dalam mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Untuk penelitian selanjutnya dengan variabel yang sama, alangkah lebih baik menggunakan metodologi serta objek penelitian yang berbeda sehingga dapat dilihat dari sudut pandang yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, A. C., & Saputri, M. E. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (studi Pada Perusahaan J&t Express Di Bandung). *EProceedings of Management*, 7(1).
- Christmastianto, I. A. W. (2017). Analisis swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 133–144.
- Fasha, H. F., & Madiawati, P. N. (2019). Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening Produk ZARA di Kota Bandung. *EProceedings of Management*, 6(2).
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A Framework for Marketing Management*. Global Edition. Harlow, England: Pearson.

- Meiliani, S. D., & Mustikasari, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi Kasus Pada Jasa Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (jne) Di Cabang Setrasari Mall Bandung 2018). *EProceedings of Applied Science*, 4(3).
- Ramdani, A. F., Mustikasari, A., & Suryawardani, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Rajawali Nusindo Cab. Bandung Di Wilayah Bandung. *EProceedings of Applied Science*, 5(2).
- Windasuri, H. (2017). *Excellent Service*. Gramedia Pustaka Utama.