

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK UNIT BARAKA

Asnan^{*1}, Saiful Ghozi², Dahyang Ika Leni³

¹Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

² Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

³ Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

asnannreuz29@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of excellent service on customer satisfaction of Bank Rakyat Indonesia Unit Baraka. The population is Bank Rakyat Indonesia Unit Baraka customers who are active customers, totaling 15,241 customers. Then the sample that will be taken through the calculation of the slovin formula is 100 customers. Analysis of the data used in solving this problem is to use simple linear regression analysis. Judging from the simple linear regression analysis, the regression equation is $Y=12,187+0,696X+e$. From the significance test (0.05 level) it was found that the excellent service variable had a significant effect on the customer satisfaction variable. Excellent service affects customer satisfaction, it can be seen by 10 indicators, namely, fast and polite appearance from bank officers, bank officers who are smiling in serving customers, bank officers are ready to serve customers who come, bank officers explain the product well so it is easy to reach, staff the bank responds to customer complaints, the bank appreciates every customer who comes, the dexterity of bank officers in serving customers, providing criticism and suggestions, bank officers providing services according to the wishes and needs of customers, and bank officers completing services to customers completely.

Keywords: Excellent service and customer satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Baraka. Populasinya adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Baraka yang menjadi nasabah aktif, yang berjumlah 15.241 nasabah. Maka sampel yang akan diambil melalui perhitungan metode rumus slovin yaitu 100 nasabah. Analisis data yang digunakan dalam pemecahan masalah ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dilihat dari analisis regresi linear sederhana didapatkan persamaan regresinya adalah $Y=12,187+0,696X+e$. Dari uji signifikansi (taraf 0,05) didapatkan bahwa variabel pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dapat diketahui

dengan 10 indikator yaitu, penampilan rapi dan sopan dari petugas bank, petugas bank yang murah senyum dalam melayani nasabah, petugas bank sudah siap melayani nasabah yang datang, petugas bank menjelaskan produk dengan baik sehingga mudah dipahami, petugas bank merespon keluhan nasabah, petugas bank menghargai setiap nasabah yang datang, kecekatan petugas bank dalam melayani nasabah, nasabah diperbolehkan memberikan kritik dan saran, petugas bank memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah, dan petugas bank menyelesaikan hingga tuntas pelayanan kepada nasabah.

Kata Kunci: Pelayanan Prima dan Kepuasan Nasabah.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Perusahaan yang bergerak di bidang perbankan saat ini berkembang sangat cepat dapat dilihat dari banyaknya bank yang memperluas wilayah jangkauan dengan menambah cabang atau unit sehingga menyebabkan persaingan antar bank semakin tinggi. Dengan adanya persaingan yang semakin tinggi dan meluas membuat perusahaan khususnya yang bergerak dalam dunia perbankan harus dapat merespon dengan cepat dan tepat untuk menghadapi persaingan dengan melaksanakan peranan dan fungsi dengan baik dalam membantu masyarakat. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang keuangan yang dimana sebagian besar kegiatannya berupa memberikan pelayanan kepada nasabah, maka suatu bank harus mampu menerapkan konsep pelayanan yang baik agar dapat ikut bersaing dengan bank lain. Menghadapi persaingan yang semakin ketat antar lembaga perbankan, berbagai konsep layanan nasabah dikembangkan untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Dengan adanya perkembangan konsep layanan maka setiap perusahaan dapat menerapkan salah satu konsep pelayanan yaitu pelayanan prima (*service excellence*).

Barata (2003:27) berpendapat bahwa pelayanan prima (*service excellence*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Jika pegawai bank dapat memahami kepribadian dan karakteristik nasabah, maka kepuasan nasabah akan lebih mudah tercapai. Karyawan dan pegawai bank harus memberikan metode pelayanan yang baik kepada nasabah, sehingga dapat menyelesaikan tugas tersebut dengan sikap profesional untuk membantu dan memuaskan nasabah sehingga nasabah akan merasa puas dengan metode pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank.

Bank dituntut untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Dimana menurut Kotler (2012:128) Kepuasan seorang adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerjanya yang diberikan karyawan memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas, begitu juga sebaliknya saat kinerja pelayanan lebih rendah dari harapan maka pelanggan merasa tidak puas. Metode pelayanan yang baik diharuskan ada usaha dari semua petugas bank utamanya yang berada di bagian *front office* dimana akan melayani nasabah secara langsung diharuskan memberikan pelayanan berkualitas, begitupun dengan petugas bank yang bertugas di *back office* harus bisa memberikan pelayanan secara baik walaupun tidak kelihatan secara langsung oleh nasabah.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diambil pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah pelayanan prima berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Baraka ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penulisan ilmiah ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dengan menerapkan pelayanan prima pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Baraka terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pernah dilakukan oleh Khaerunnisa (2014) Dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian seperti itu menunjukkan bahwa pelayanan prima yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Penelitian tentang pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah juga pernah dilakukan oleh Syara (2020) dimana hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kemudian penelitian serupa tentang pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Yuzmi Zohra (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.

1.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

1.6. Hipotesis Penelitian

H1: Diduga bahwa pelayanan prima yang meliputi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*), secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Baraka.

2. Metodologi

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun tempat dan waktu penelitian ini dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Baraka yang beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, Baraka, Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2021 sampai selesai.

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dengan menggunakan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan angket tertutup yang berupa pernyataan tertulis, yang diberikan kepada responden untuk diisi sesuai dengan keadaan sebenarnya. Selain kuesioner tertulis, pengumpulan data juga dilakukan dengan google form.

2.3. Metode Analisis Data

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan nasabah sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Perhitungan dalam pengujian ini menggunakan metode statistik dengan program *IBM SPSS Statistics 26*, uji yang dilakukan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana dan uji f.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

No.	Kode Variabel		r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	Pelayanan Prima (X)	x1	0,403	>0,1966	VALID
		x2	0,622	>0,1966	VALID
		x3	0,403	>0,1966	VALID
		x4	0,435	>0, 1966	VALID
		x5	0,521	>0, 1966	VALID
		x6	0,499	>0, 1966	VALID
		x7	0,577	>0, 1966	VALID
		x8	0,469	>0, 1966	VALID
		x9	0,514	>0, 1966	VALID
		x10	0,512	>0, 1966	VALID
2.	Kepuasan Pelanggan(Y)	y1	0,632	>0, 1966	VALID
		y2	0,413	>0, 1966	VALID
		y3	0,601	>0, 1966	VALID
		y4	0,548	>0, 1966	VALID
		y5	0,532	>0, 1966	VALID
		y6	0,529	>0, 1966	VALID
		y7	0,622	>0, 1966	VALID
		y8	0,540	>0, 1966	VALID
		y9	0,524	>0, 1966	VALID
		y10	0,501	>0, 1966	VALID

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti, (2021)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa nilai dari r hitung keseluruhan indikator yang diuji bernilai positif dan lebih besar dari pada nilai r tabel. Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa keseluruhan butir indikator yang digunakan dalam penelitian ini dalam lolos uji validitas dinyatakan valid.

3.2 Uji Reabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No.	Kode Variabel		Cronbach Alpha	Nilai Kritik	Keterangan
1.	Pelayanan Prima (X)	x1	0,64	>0,6	Reliabel
		x2	0,60	>0,6	Reliabel
		x3	0,64	>0,6	Reliabel

		x4	0,65	>0,6	Reliabel
		x5	0,62	>0,6	Reliabel
		x6	0,63	>0,6	Reliabel
		x7	0,61	>0,6	Reliabel
		x8	0,64	>0,6	Reliabel
		x9	0,62	>0,6	Reliabel
		x10	0,62	>0,6	Reliabel
2.	Kepuasan Pelanggan(Y)	y1	0,69	>0,6	Reliabel
		y2	0,73	>0,6	Reliabel
		y3	0,69	>0,6	Reliabel
		y4	0,70	>0,6	Reliabel
		y5	0,70	>0,6	Reliabel
		y6	0,71	>0,6	Reliabel
		y7	0,69	>0,6	Reliabel
		y8	0,71	>0,6	Reliabel
		y9	0,71	>0,6	Reliabel
		y10	0,71	>0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti, 2021

Hasil pengujian reliabilitas pada tabel 2 diatas menunjukkan bahwa semua nilai koefisien Alpha variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) memiliki nilai lebih besar dari 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

3.3 Uji Normalitas

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.54990417
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.054
Test Statistic		.060
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.		

Sumber : Data Yang Diolah Menggunakan SPSS 26.0, 2021

Berdasarkan output diatas, diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal

3.4 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.660 ^a	.436	.430	2.56288

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN PRIMA

Sumber : Data yang Diolah Menggunakan SPSS 26.0, 2021

Berdasarkan tabel, koefisien determinasi memiliki R *square* sebesar 0,436 hal ini berarti 43,6% kepuasan nasabah (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu variabel Pelayanan prima. Sedangkan sisanya (100% - 43,6% = 56,4%) dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar model yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

3.5 Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 5 Hasil Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.817	3.139		4.083	.000
	PELAYANAN PRIMA	.696	.080	.660	8.707	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Data Primer Yang Diolah Menggunakan SPSS 26.0, 2021

Berdasarkan pada hasil analisis yang telah digunakan, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut : $Y=12,187 + 0,696X + e$

3.6 Uji f

Tabel 6 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	497.941	1	497.941	75.809	.000 ^b
	Residual	643.699	98	6.568		
	Total	1141.640	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH
b. Predictors: (Constant), PELAYANAN PRIMA

Data Primer yang Diolah Menggunakan SPSS 26.0, 2021

Dari tabel dapat kita lihat bahwa nilai f hitung pada variabel Pelayanan Prima adalah sebesar 75,809 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai f hitung lebih besar dari nilai f tabel yaitu (75,809 > 3,94) dan nilai signifikasinya 0,000 < 0,05 maka H1 diterima. Maka variabel Pelayanan Prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data yang dilakukan terhadap variabel tentang analisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan, maka hasil analisis data dapat disimpulkan beberapa hal berikut, Berdasarkan Uji f (uji secara simultan), karakteristik pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Baraka. Hal ini berarti, pada karakteristik pelayanan prima, H₁ diterima. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Baraka. Pelayanan prima yang diterapkan sangat berpengaruh terhadap kepuuasan nasabah. Hasil dari linier sederhana yang dilakukan adalah bila terjadi peningkatan 1 nilai pelayanan prima maka tingkat kepuasan pelanggan akan bertambah 69,6 % dimana faktor-faktor lain dianggap konstan

5. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari hasil penelitian, maka diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak BRI Unit Baraka selalu memperhatikan keinginan dari masyarakat dalam segi pelayanan prima agar dapat memberikan kepuasan terhadap para nasabah.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih variatif dalam mengembangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah tidak sebatas pada faktor *service excellence* yang peneliti teliti saja.
3. Disarankan peneliti selanjutnya dapat memperluas daerah penelitiannya, tidak hanya pada BRI Unit Baraka saja agar hasil yang dicapai lebih maksimal.

6. Ucapan Terimakasih

Tugas Akhir ini tidak akan selesai tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Ramli, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Balikpapan beserta Dosen Pembimbing 1 Penulis;
2. Bapak Saiful Ghazi, S.Pd., M.Pd, sebagai Kepala Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Balikpapan dan selaku pembimbing I atas bimbingan, arahan, ilmu, kritik dan saran yang telah diberikan selama pembuatan Tugas Akhir.
3. Ibu Dahyang Ika Leni Wijayani, S.E., M. Ak selaku dosen pembimbing II atas bimbingan, motivasi, ilmu, kritik dan saran yang telah diberikan selama pembuatan Tugas Akhir.
4. Bapak/Ibu dosen pengampu mata kuliah Jurusan Akuntansi Program Studi Perbankan dan Keuangan.
5. Kedua orang tua dan saudara saudara yang selalu memberikan dukungan kepada saya agar terselesaikannya Tugas Akhir ini.
6. Seluruh karyawan dan nasabah di PT. BRI (Persero) Tbk. Unit Baraka yang telah membantu dalam penelitian.
7. Teman-teman Jurusan Akuntansi Program Studi Perbankan dan Keuangan angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
8. Semua nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Unit Baraka yang bersedia membantu mengisi kuesioner penelitian.

Daftar Pustaka

- Amriyani, N. H. (n.d.). *Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan Nasabah*. Retrieved from <https://ejournal.poltekba.ac.id/index.php/jmap/issue/archive>.
- Arukunton, S. (2002). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT. RInela CIpta.
- Barata, Atep. (2003). *Dasar pelayanan prima*. Jakarta: Media Komputindo.
- Bastiar, Z. (2010). Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajerial Vol. 8, No. 16*, 54-65.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hadi, M. r. (n.d.). pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pt surya jaya persada mataram. *skripsi*.
- Khaerunnisa, H. (2020). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*. Retrieved from <https://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/JSAB/>
- Kotler, Philip. d. (2012). *Marketing Manajemen*. Prentice Hall.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Lovehock, Cristoper. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kelompok Gramedia Index Indonesia.
- Mustafa Edwin dan Hardius. 2007. *Proses Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Parasuraman, A. V. (1988). SERVQUAL:a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Jurnal of retailing*.
- Parasuraman, A. V. (1996). The Behavioral Consequences of service Quality. *Jurnal Boy Suzanto*.
- Rahayu, R. S. (n.d.). pengaruh service excellent terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Jakarta.
- Rangkuty, F. (2005). *analisis SWOT Teknik membedah kasus bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia .
- Rumidi, S. (2006). *Metodologi penelitian petunjuk praktis untuk peneliti pemula*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Siregar, Sofyan. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono. (2006). *Meteorologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2008). *Meteorologi penelitian kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Statistika untuk penelitian* . Bandung : Alfabeta.

Suwithi, N. W. (1999). *Pelayanan prima*. Jakarta: penataran guru akomodasi perhotelan pada pusat pengembangan guru kejuruan.

Syara, A. R. (2020). *Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRI Kantor Cabang Kendal*. Retrieved from [https://jurnal.polines.ac.id/index.php/keunis/search/authors/view? firstName=Ayu](https://jurnal.polines.ac.id/index.php/keunis/search/authors/view?firstName=Ayu)

Umar, H. (2004). *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Zikmund, w. (1997). *Business research methods*. New York : USA, Dryden Press.

Artikel ini telah direvisi dan disetujui oleh pembimbing 1 & 2:

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Saiful Ghozi, S.Pd., M.Pd

NIP: 198105032014041001

Dahyang Ika Leni Wijayani, S.E., M. Ak

NIP: 198608042019032005

Note : Format ttd persetujuan di scan dan dilampirkan di artikel untuk dipublikasikan ke tim editor JMAP Poltekba. [<http://ejournal.poltekba.ac.id/index.php/jmap>]