

Tanggal Ujian : 02 Agustus 2024

Tanggal Revisi:

Disetujui:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH,
DAN LOKASI USAHA TERHADAP MINAT TRANSAKSI NASABAH AGEN BRILINK
(Studi Kasus: PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Balikpapan Permai)**

Evi Shahdina Ayu Ningtyas^{*1}, Ramli², Dessy Handa Sari³

¹Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

²Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

³Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

Shadina01ayuningtyas@gmail.com

ABSTRACT

This study is entitled Analysis of service quality, customer satisfaction and business location on the transaction interest of BRILink agent customers (Case study: PT. Bank Rakyat Indonesia Balikpapan Permai Unit). This research is a type of quantitative research The researcher took samples with a sample determination technique based on the Slovin formula as many as 100 respondents and this study also using the probability sampling technique, namely Random sampling. The type of data used in this study is primary data presented in the form of a Likert scale. Data analysis in this study uses a descriptive analysis method with the help of the Stastiscial Product and Service Solutions SPSS version 26 application. The results of this study show that the t-test: (1) Service Quality has a significant effect on customer transaction interest. (2) Customer satisfaction has a significant effect on transaction interest. And (3) Location affects customer transaction interest.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Location, TransactionInterest

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Analisis kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan lokasi usaha terhadap minat transaksi nasabah agen BRILink (Studi kasus: PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Balikpapan Permai). Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. teknik penentuan sampel berdasarkan rumus slovin sebanyak 100 responden dan Penelitian ini juga menggunakan teknik probability sampling yaitu Random sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang disajikan dengan bentuk skala likert. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan bantuan aplikasi Stastiscial Product and Service Solutions SPSS versi 26. Hasil dari penilitian ini menunjukkan bahwa uji t: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah. (2) Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi. Dan (3) Lokasi berpengaruh terhadap minat transaksi nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Lokasi, Minat Transaksi

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Lembaga keuangan perbankan memiliki keterkaitan dengan kegiatan ekonomi. Perbankan yang tidak ingin kehilangan peluang bisnis, serta ikut dalam memanfaatkan perkembangan teknologi yang canggih. Pemanfaatan teknologi digunakan untuk menarik minat nasabah agar menginvestasikan dananya dengan segala fasilitas dan keamanan yang ditawarkan serta melakukan berbagai transaksi. Dalam bertransaksi, jika nasabah tersebut merasa puas dalam pelayanan dan lokasi strategis maka dapat meningkatkan minat transaksi nasabah. Salah satu perbankan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia yang dimana perbankan ini merupakan Lembaga keuangan terbesar dan tersebar diseluruh wilayah Indonesia.

BRILink merupakan perpanjangan layanan BRI yang bekerja sama dengan nasabah BRI sebagai agen yang mampu memproses transaksi perbankan masyarakat secara *online* dan secara *real time* dengan menggunakan *Electronic Information Capture (EDC)*, *mini Automatic Teller Machine (ATM)*. BRILink juga dapat memberikan layanan keuangan digital kepada nasabah seperti setor dan tarik tunai, transfer, bayar tagihan, *top-up E-money* dan setoran pinjaman. Berdasarkan data diatas, selama 3 tahun terakhir, agen BRILink mengalami penurunan yang signifikan dalam hal jumlah dan kinerja. Dengan adanya BRILink serta pelayanan yang diberikan dapat dilihat mengenai kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan lokasi terhadap minat transaksi nasabah

Penelitian ini mempunyai pengaruh penting terhadap minat transaksi, namun dampak dari minat transaksi tersebut masih sangat kurang. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dikarenakan adanya fenomena yang terjadi, maka peneliti ingin mengetahui apakah Analisis Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Lokasi agen brilink ini sangat berpengaruh terhadap minat transaksi nasabah, penelitian ini juga dilakukan pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia maka dari itu penulis mengambil judul yaitu “**Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Lokasi Usaha Terhadap Minat Transaksi Nasabah Agen BRILink (Studi Kasus: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Balikpapan Permai)**”

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan lokasi usaha berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah agen BRILink?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah agen BRILink?
3. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah agen BRILink?
4. Apakah lokasi usaha berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah agen BRILink?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan lokasi usaha berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah agen BRILink.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah agen BRILink

3. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah agen BRILink
4. Untuk mengetahui dan menganalisis lokasi usaha berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah agen BRILink

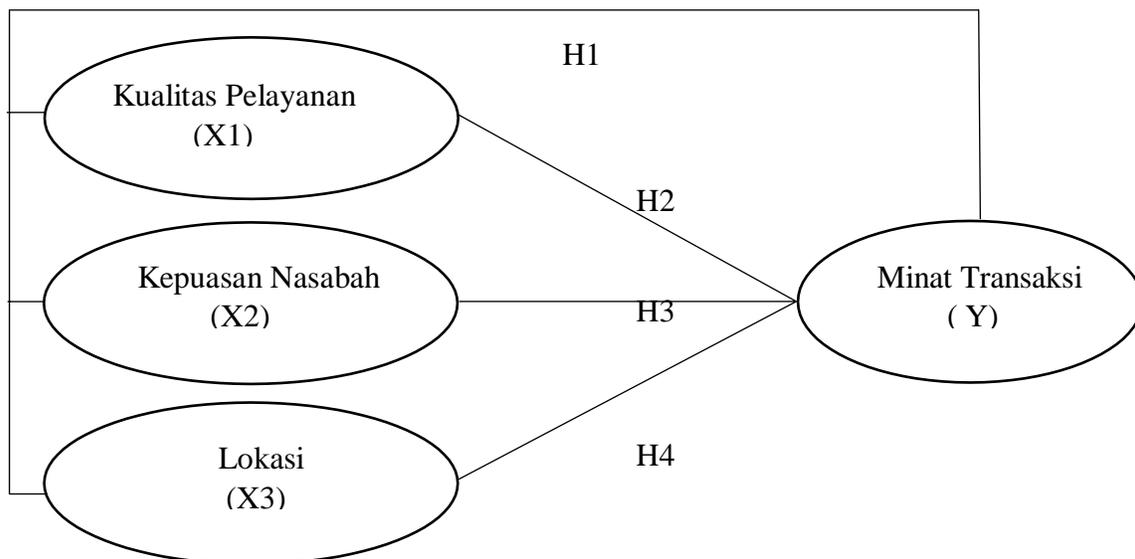
1.4. Penelitian Terdahulu

Furqan Uki dan Riyan Pradesyah (2023), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Good Corporate Governance (gcg) terhadap Minat Transaksi di Bank Islam (studi kasus di bandar Parkland, malaysia) tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan dan GCG berpengaruh positif atau tidak, dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi dan GCG.

Riski Rahmat (2023), Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi Usaha Brilink Terhadap Minat Transaksi di Desa Lapulu Kecamatan Tinanggea, dengan tujuan Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan, Harga dan lokasi Usaha Brilink Terhadap masyarakat di desa Lapulu Minat Transaksi dengan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan, harga dan lokasi terhadap minat transaksi.

Laura Tjokrowibowo, (2019) yang berjudul Analisis Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan pelanggan dalam Rangka Membangun Minat Transaksi Ulang (Studi PT. Philip Securities Indonesia Cabang Semarang), dengan tujuan -untuk mengetahui pengaruh citra Perusahaan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam minat transaksi, dan menghasilkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan dan positif dalam minat transaksi.

1.5. Kerangka Pemikiran



1.6. Hipotesis Penelitian

H1: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan lokasi usaha berpengaruh terhadap minat transaksi nasabah agen BRILink

H2: Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Transaksi Nasabah

H3: Pengaruh Antara Kepuasan Nasabah Terhadap Minat Transaksi Nasabah

H4: Pengaruh lokasi Usaha berpengaruh signifikan terhadap Minat Transaksi Nasabah

2. Metodologi

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Bank BRI Unit Balikpapan Permai yang berada di Jalan Jendral Sudirman Blok C No.100 Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2024 s/d Juli 2024.

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

1. Studi Kepustakaan

Penelitian ini memperoleh data dan informasi maupun data relevan teori sesuai dengan variabel yang akan diteliti dengan faktor yang ditulis oleh penulis seperti manual dan pengalaman dimasa lalu, berupa buku pedoman, jurnal-jurnal penelitian terdahulu,

2. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner merupakan suatu instrumen untuk mendapatkan informasi yang nantinya akan ditangani untuk menyampaikan data tersebut. (Umar, 2019:101). Kuisisioner digunakan untuk mengumpulkan informasi secara langsung dan mengukur faktor-faktor yang akan dialokasikan untuk mengetahui apa yang diharapkan oleh responden dari nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Balikpapan Permai.

3. Dokumentasi

Penelitian mengambil dokumentasi sebagai sumber untuk menunjukkan bahwa dokumentasi tersebut nyata dan telah selesai. mengambil data-data, informasi maupun dokumentasi bersama nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Balikpapan Permai

2.3 Metode Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah survei ini penting atau tidak. Jika nilai r hitung $>$ rtabel 0,50, maka sebuah pertanyaan atau penjelasan dalam sebuah angket berkorelasi maka signifikan pada skor keseluruhan (dinyatakan sebuah angket valid) dan Jika nilai r hitung $<$ rtabel 0,50, maka sebuah pertanyaan atau penjelasan dalam sebuah angket tidak berkorelasi maka signifikan pada skor keseluruhan (dinyatakan sebuah angket tidak valid).

Uji Reabilitas

Uji reabilitas berfungsi untuk menentukan instrumen yang digunakan itu reliabel atau baik. Instrumen dikatakan reliabel apabila mampu mengungkapkan informasi dengan benar.

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji faktual untuk melihat apakah suatu informasi itu normal atau tidak (Ghozali 2013:145).

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan antara variabel bebas (independen).

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah ada ketidaksamaan perubahan dari satu residual ke persepsi lain.

Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi ini digunakan untuk mengolah data yang bersifat multivariate dan dipergunakan untuk meramalkan nilai variabel dependen (Y), dengan variabel dependen yang lebih dari satu (X).

Uji f (Simultan)

Pengujian dengan uji f digunakan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel, seperti kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan lokasi usaha terhadap minat transaksi.

Uji f (Simultan)

Pengujian dengan uji f digunakan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel, seperti kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan lokasi usaha terhadap minat transaksi.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R-Squared) adalah uji untuk menjelaskan besaran proporsi variasi dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen.

3. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen yang digunakan adalah kuisioner, oleh karena itu instrumen penelitian harus diuji terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Dengan validitas taraf signifikan sebesar 5% biasanya digunakan apabila r hitung lebih dari r tabel maka dianggap sah. Dan dianggap reliabel jika lebih dari >0.60 .

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	,756	0,1654	Valid
	X1.2	,771	0,1654	Valid
	X1.3	,851	0,1654	Valid
	X1.4	,843	0,1654	Valid
	X1.5	,761	0,1654	Valid
Kepuasan Nasabah	X2.1	,823	0,1654	Valid
	X2.2	,861	0,1654	Valid
	X2.3	,785	0,1654	Valid
Lokasi	X3.1	,785	0,1654	Valid
	X3.2	,834	0,1654	Valid
	X3.3	,866	0,1654	Valid
	X3.4	,837	0,1654	Valid
	X3.5	,778	0,1654	Valid
Minat Transaksi	Y1.1	,803	0,1654	Valid
	Y1.2	,884	0,1654	Valid
	Y1.3	,876	0,1654	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Cronbach's Alpha Variabel	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan	,857	5	Reliabel
Kepuasan Nasabah	,761	3	Reliabel
Lokasi	,877	5	Reliabel
Minat Transaksi	,816	3	Reliabel

Jika melebihi batas signifikan yaitu $>0,60$ maka dapat dikatakan bahwa pernyataan kuisioner penelitian dianggap reliabel.

Uji Normalitas

Jika Nilai Sig./ Nilai Probabilitas $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa data tersebut normal dan Nilai Sig/ Nilai probabilitas $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa data tersebut tidak normal.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	
Asymp. Sig. (2-tailed)	,130^c

dapat diketahui bahwa nilai Asymp Signifikan adalah sebesar $0,130 >$ dari $0,05$ maka dengan hasil yang telah di uji dapat disimpulkan bahwa data yang telah dikelola berdistribusi normal

Uji Multikolinieritas

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Memiliki VIF < 10 yaitu $1,449$ dan nilai Tollerance $> 0,1$ yaitu $0,690$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas,
2. Variabel Kepuasan Nasabah (X2) Memiliki VIF < 10 sebesar $1,627$ dan nilai Tollerance $> 0,1$ sebesar $0,615$ dengan nilai sig $0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.
3. Variabel Lokasi (X3) Memiliki VIF < 10 sebesar $1,458$ dan Tollerance > 10 sebesar $0,686$ dengan nilai sig. $0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Multikolinieritas.

Uji Hetrokedastisitas

Jika nilai sig lebih besar dari $0,05$ maka variabel yang ada tidak terjadi hetrokedastisitas. Dapat dilihat dari grafik Tabel 4.14 diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikan variabel Kualitas Pelayanan sebesar $0,492$ (artinya lebih besar dari $0,05$), nilai signifikansi variabel Kepuasan Nasabah sebesar $0,536$ (artinya lebih besar dari $0,05$)

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda yaitu variabel bebasnya lebih dari 1. Penelitian yang dilakukan yaitu penelitian terhadap minat nasabah.

Tabel 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B
(Constant)	5.245
Kualitas Pelayanan	,112
Kepuasan Nasabah	,248
Lokasi	,116

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 5,245 + 0,112 X_1 + 0,248X_2 + 0,116X_3 + e$$

Uji f (simultan)

Pengujian uji f digunakan untuk mengetahui hubungan variabel seperti kualitas Pelayanan, Kepuasan nasabah, Lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat transaksi. bahwa telah diketahui nilai f sebesar $51,026$ lebih besar dari nilai fTabel $2,70$ dengan nilai probabilitas signifikan adalah $0,000 < 0,05$, maka hasil uji ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Lokasi secara Simultan mempunyai pengaruh terhadap minat transaksi nasabah pada Agen BRILink.

Uji t (Parsial)

Pengujian dengan uji t digunakan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing

variabel, seperti kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan lokasi usaha terhadap minat transaksi.

1. Uji t terhadap variabel untuk Kualitas Pelayanan (X1) didapatkan hasil Thitung 3,203 dengan signifikan t sebesar 0,002. Karena Thitung lebih besar dari t tabel ($3,203 > 1,985$) atau signifikan t lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$).
2. Uji t terhadap variabel untuk Kepuasan nasabah (X2) didapatkan hasil Thitung 5,064 dengan signifikan t sebesar 0,000. Karena Thitung lebih besar dari t tabel ($5,064 > 1,985$) atau signifikan t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).
3. Uji t terhadap variabel untuk Lokasi (X3) didapatkan hasil Thitung 3,909 dengan signifikan t sebesar 0,000. Karena Thitung lebih besar dari t tabel ($3,909 > 1,985$) atau signifikan t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Uji Koefisien Determinasi

nilai *Adjusted R square* sebesar 0,063. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Nasabah (X1), Kepuasan Nasabah (X2), Lokasi (X3) mempunyai pengaruh sebesar 60,3% terhadap minat transaksi nasabah, sedangkan sisanya 39,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

4. Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan lokasi usaha berpengaruh secara simultan terhadap minat transaksi nasabah. integrasi yang baik antara kualitas pelayanan yang tinggi, kepuasan nasabah yang baik, dan lokasi usaha yang optimal dapat secara signifikan meningkatkan minat pelanggan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah Agen BRILink. Hipotesis diterima karena kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah sangat baik dan juga memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah..
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah Agen BRILink. pelayanan yang diberikan petugas agen BRILink sangat baik dan memenuhi semua kebutuhan nasabah, maka nasabah merasa puas dengan layanan tersebut, sehingga nasabah akan kembali lagi untuk melakukan transaksi lainnya Masyarakat untuk bertransaksi di agen BRILink.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lokasi terdapat pengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah agen BRILink. faktor terbesar dari lokasi adalah akses, visibilitas, lalu lintas, parkir dan lingkungan lokasi agen ini mempengaruhi minat transaksi nasabah untuk menggunakan jasa agen BRILink.

5. Saran

1. Saran untuk agen BRILink agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik agar pengguna BRILink merasa nyaman dan lebih mempermudah nasabah sebagai konsumen atau pengguna untuk melakukan transaksi, mampu memberikan reputasi yang baik agar dapat memberikan rasa percaya pada konsumen, memiliki pengetahuan dan memiliki informasi terbaru terkait layanan produk yang telah dilakukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan mengembangkan penelitian ini sebagai acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya seperti penambahan materi dsb. Harapan bagi penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan variabel lain untuk mengembangkan penelitian di objek Bank lain.

6. Ucapan Terimakasih

Terimakasih kami sampaikan kepada manajemen Poltekba, pembimbing 1, pembimbing 2 dan pihak yang membantu penulisan TA hingga akhir..

Daftar Pustaka

- Furqanuki. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Good Corporate Governace (GCG) terhadap Minat Transaksi di Bank Islam (Studi Kasus di Bandar Park Land, Slangor, Malaysia). *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 5(1), 3059–3069.
- Herlina, L. (2021). Analisis layanan, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat dalam meningkatkan pendapatan yang diperoleh agen brilink skripsi.
- Indonesia, P. B. R. (2021). Profil PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Bank BRI, 51. https://bri.co.id/o/com.BRI.corporate.website.ebook.reader.web/pdf-viewer.html?read=/documents/20123/56789/CP_Bank_BRI_27Juni.pdf
- Aida, N. R. (2023). Ramai soal Setor Tunai di Bawah Rp 5 Juta di BRI, Masihkah Bisa Dilayani Lewat Teller?
- Bosnjak, M., Ajzen, I., & Schmidt, P. (2020). The theory of planned behavior: Selected recent advances and applications. *Europe's Journal of Psychology*, 16(3), 352–356. <https://doi.org/10.5964/ejop.v16i3.3107>
- Damayanti, D., Putro, N. P., & Riauwanto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Laku Pandai (Brilink) Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Keuangan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 2(2), 510–520. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i2.483>
- Sugiarto. (2023). PENGARUH PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI USAHA BRILINK TERHADAP MINAT TRANSAKSI MASYARAKAT DI DESA LAPULU KECAMATAN TINANGGEEA. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 4(1), 1–23.
- SUSENDRA, I. (2018). Analisa Layanan Agen Brilink Bri Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Rakyat Indonesia(Persero) Kantor Cabang Bandung Setiabudi. Analisa Layanan Agen Brilink Bri Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Rakyat Indonesia(Persero) Kantor Cabang Bandung Setiabudi, 55, 1–95.
- Fironica, S. (2020). Pengaruh Kelas Sosial, Jaminan Rasa Aman, Dan Lokasi Terhadap Minat Transaksi Di Bank Bri Syari'ah (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Padang Nangka Kota Bengkulu). 1–96. <http://repository.radenintan.ac.id/5564/>
- Mufidah, I. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bri Syariah Kc Purwokerto Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (Iain) Purwokerto. *Skripsi*, 1996, 6

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

Pembimbing 1



• **Ramli. S.E., M.M**
NIP. 196512312007011627

Pembimbing 2



Dessy Handa Sari, S.E., M.M
NIP 198812312312019032014