

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AGEN BTN KANTOR CABANG BALIKPAPAN

Gadis Wanda¹, Hasto Finanto², Ramli³

¹Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

²Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

³Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

Gadiswanda128@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at BTN Agents at the Balikpapan Branch Office and to determine the effect of convenience on customer satisfaction at BTN Agents at the Balikpapan Branch Office. The population in this study was 539 who were BTN Agent customers in 2023. The sample used by the author used a probability sampling technique with a purposive sampling type which had criteria, namely customers who were 35-40 years old and were permanent employees so the sample was 294 customers. This research uses Partial Least Square (PLS) data analysis techniques by testing descriptive methods, measurement methods and structural methods. The results of this research show that the influence of service quality and convenience has a positive and significant effect on customer satisfaction at the BTN Agent Balikpapan Branch Office.

Keywords : Service Quality, Convenience, Customer Satisfaction and PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Agen BTN Kantor Cabang Balikpapan dan untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pelanggan pada Agen BTN Kantor Cabang Balikpapan. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 539 yang merupakan pelanggan Agen BTN tahun 2023. Sampel yang digunakan penulis menggunakan teknik *probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* yang memiliki kriteria yaitu pelanggan yang berusia 35-40 tahun dan merupakan pegawai tetap sehingga sampelnya sebanyak 294 pelanggan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Partial Least Square (PLS) dengan menguji metode analisis deskriptif, metode pengukuran, dan metode struktural. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Agen BTN Kantor Cabang Balikpapan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kemudahan, Kepuasan Pelanggan dan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Semakin berkembangnya perekonomian saat ini membuat dunia bisnis semakin bersaing. Khususnya di bidang perbankan. Bank yang ingin tetap unggul harus meningkatkan layanan pelanggan untuk membuat pelanggan puas dan mempermudah transaksi untuk mempertahankan pelanggan dalam persaingan (Nurmaulia, 2019). Maka dari itu bank harus meningkatkan kualitas pelayanannya dan mempermudah segala kegiatan pelanggan untuk perusahaan dengan menciptakan inovasi baru dengan memanfaatkan teknologi dan digital yang ada seperti dengan adanya keagenan tersebut. Jumlah agen dari setiap bank BUMN di Kota Balikpapan berbeda-beda. Bank BRI sebanyak 1.193, Bank BNI sebanyak 1.092, Bank Mandiri sebanyak 50, dan Bank BTN merupakan bank yang memiliki jumlah agen paling sedikit yaitu sebanyak 17 agen dan masing-masing agen memiliki jumlah nasabah yang berbeda. Hal tersebut menjadi alasan peneliti untuk mengambil objek Agen dari bank BTN karena peneliti ingin mengetahui apa yang menjadi penyebab Agen BTN jumlahnya yang sedikit.

Berdasarkan permasalahan yang ada saat penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) adanya nasabah Agen BTN yang menyatakan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Agen BTN, dibuktikan dengan survey tahunan kepuasan pelanggan di tahun 2023. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti terkait kepuasan nasabah terhadap Agen BTN agar kedepannya Agen BTN dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan dan kemudahan dalam bertransaksi pada Agen BTN. Penulis mengambil objek Agen juga karena masih minimnya penelitian terdahulu yang menggunakan objek Agen, khususnya agen pada bank BTN. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Abdul Aziz (2020) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meli (2020) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Meli (2020) sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi (2020) kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aulia (2023) yang mengatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hady (2022) yang menyatakan bahwa pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan hasil bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan Research Gap tersebut, maka alasan penulis mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Agen BTN Kantor Cabang Balikpapan" karena melihat penelitian-penelitian sebelumnya dalam hasil penelitiannya berbeda-beda. Ada yang berpengaruh positif signifikan, berpengaruh tidak signifikan, tidak berpengaruh maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian ulang guna untuk memastikan hasil dari perbedaan-perbedaan diatas.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Agen BTN Kantor Cabang Balikpapan?
2. Apakah kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Agen BTN Kantor Cabang Balikpapan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Agen BTN Kantor Cabang Balikpapan;
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pelanggan pada Agen BTN Kantor Cabang Balikpapan.

1.4. Penelitian Terdahulu

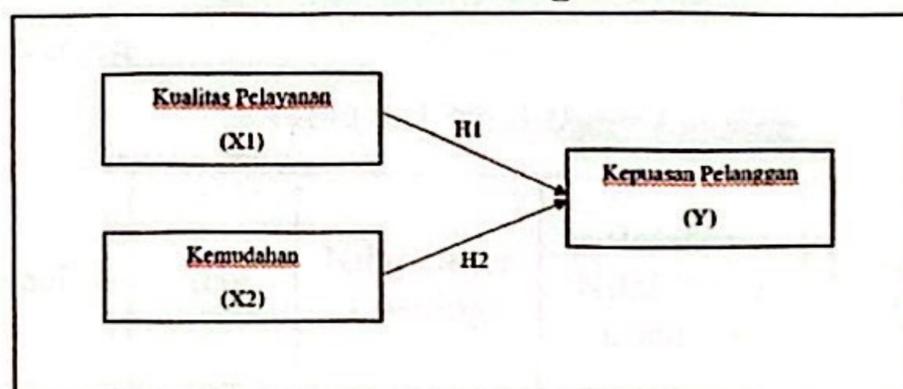
Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Aziz (2020) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meli (2020) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Meli (2020) sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi (2020) kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Aulia (2023) yang mengatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hady (2022) yang menyatakan bahwa pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan hasil bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

1.5. Kerangka Pemikiran

Menurut Sudarmanto (2021) Kerangka berpikir didasarkan pada teori yang relevan, pendapat para ahli, dan penelitian yang mendukung. Kerangka berpikir menghubungkan dan menjelaskan hubungan, pengaruh, atau korelasi antar variabel dalam penelitian. Rangka pikir menjelaskan bagaimana variabel bebas (independent) mempengaruhi variabel terikat (dependent), misalnya, bagaimana variabel X mempengaruhi variabel Y. Kualitas pelayanan (X1) dan kemudahan (X2) adalah variabel independen penelitian ini, dan kepuasan pelanggan (Y) adalah variabel terikat. Untuk memudahkan tujuan penelitian, penulis menciptakan kerangka pemikiran berikut. Adapun kerangka pemikiran pada gambar adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 Rerangka Pikir



Sumber: Penulis (2024)

1.6. Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

H1: Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Agen BTN Kantor Cabang Balikpapan.

2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan

H2: Diduga Kemudahan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Agen BTN Kantor Cabang Balikpapan.

2. Metodologi

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini di Agen BTN Kantor Cabang Balikpapan. Penelitian ini memakan waktu 8 bulan mulai dari bulan Desember 2023 hingga Juli 2024. Waktu penelitian ini meliputi mekanisme bimbingan serta pengolahan data dalam bentuk skripsi.

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian tentang suatu fenomena secara sistematis mengumpulkan data yang dapat diuji dengan memakai teknik statistik (Priadana, 2021). Pada penelitian kuantitatif adalah metode untuk pengumpulan data untuk tujuan dan keuntungan tertentu (Sugiyono, 2019: 45). Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan yaitu data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan melalui kuesioner kepada pelanggan Agen BTN tahun 2023 yang berusia 35-40 tahun serta bekerja sebagai pegawai swasta.

2.3. Metode Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk hipotesis yang telah diajukan. Dalam penelitian ini, Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, menghitung dari model pengukuran (*outer model*) yang terdiri dari uji validitas (uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan) dan uji reliabilitas, kemudian menghitung menggunakan model struktural (*inner model*) yang terdiri dari $R\text{-Square}^2$ dan *Path Coefficient*.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Uji *Outer Model* dan *Inner Model*:

1. Uji Validitas Konvergen

Tabel 4. 1 Nilai *Outer Loading*

Variabel	Item	Nilai Outer Loading	Batasan Nilai Outer Loading	Keputusan Uji
Kualitas Pelayanan (KL)	1	0,826	0,6	Valid
	2	0,847	0,6	Valid
	3	0,884	0,6	Valid

	4	0,888	0,6	Valid
	5	0,889	0,6	Valid
	6	0,834	0,6	Valid
	7	0,908	0,6	Valid
	8	0,893	0,6	Valid
	9	0,894	0,6	Valid
	10	0,888	0,6	Valid
	11	0,900	0,6	Valid
	12	0,849	0,6	Valid
Kemudahan (KM)	1	0,939	0,6	Valid
	2	0,935	0,6	Valid
	3	0,947	0,6	Valid
Kepuasan Pelanggan (KP)	1	0,923	0,6	Valid
	2	0,908	0,6	Valid
	3	0,942	0,6	Valid
	4	0,901	0,6	Valid
	5	0,920	0,6	Valid

Sumber: Penulis (2024)

Batasan nilai validitas yang diterapkan pada pengujian *outer loading* adalah sebesar 0,6 dan semua item tersebut melebihi nilai 0,6 maka dari itu item tersebut dikatakan valid.

2. Uji Validitas Diskriminan

Tabel 4. 2 Nilai Cross Loading Tiap Item

Pengukur Konstruk	Cross Loading		
	Kualitas Pelayanan	Kemudahan	Kepuasan Pelanggan
KL1	0,826	0,754	0,726
KL2	0,847	0,739	0,732
KL3	0,884	0,760	0,804
KL4	0,888	0,809	0,801
KL5	0,889	0,821	0,779
KL6	0,834	0,796	0,818
KL7	0,908	0,818	0,838
KL8	0,893	0,829	0,864
KL9	0,894	0,837	0,818
KL10	0,888	0,885	0,800
KL11	0,900	0,888	0,857
KL12	0,849	0,824	0,830
KM1	0,872	0,939	0,875
KM2	0,871	0,935	0,900
KM3	0,883	0,947	0,874
KP1	0,871	0,893	0,923
KP2	0,866	0,864	0,908

KP3	0,850	0,877	0,942
KP4	0,808	0,820	0,901
KP5	0,886	0,860	0,920

Sumber: Penulis (2024)

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel tersebut, setiap pengukur konstruk dengan konstraknya menunjukkan nilai *cross loading* paling besar dibandingkan dengan nilai suatu pengukur konstruk dengan konstruk lainnya. Dapat disimpulkan bahwa dalam uji *cross loading* setiap pengukur konstruk dapat menggambarkan konstraknya masing-masing atau dikatakan valid.

3. Uji Reliabilitas

Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Batasan Nilai Reliabilitas	Keputusan Uji
KL	0,972	0,975	0,7	Reliabel
KM	0,934	0,958	0,7	Reliabel
KP	0,954	0,964	0,7	Reliabel

Sumber: Penulis (2024)

Berdasarkan tabel tersebut menghasilkan *cronbach's alpha* atau nilai konsistensi masing-masing variabel sebesar 0,972, 0,934, dan 0,954. Sedangkan pada aspek *composite reliability* ketiga variabel tersebut menghasilkan nilai sebesar 0,975, 0,958 dan 0,964. Berdasarkan hal tersebut, serta dengan keseluruhan nilai instrumen yang melampaui batasan 0,7 dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut teruji reliabilitasnya dan dapat diandalkan.

4. Analisis R-Square²

Tabel 4. 4 Nilai R-Square

Variabel	<i>R-Square (R²)</i>
Kepuasan Pelanggan	0,908

Sumber: Penulis (2024)

Berdasarkan definisi standar penilaian R², variabel kepuasan pelanggan memiliki hasil uji sebesar 0,908 dimana hal tersebut mengartikan bahwa pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen pada penelitian ini adalah kuat. Hal tersebut membuktikan bahwa pengaruh variabel eksogen yaitu Kualitas Pelayanan dan Kemudahan berpengaruh sebesar 90% kepada variabel endogennya yaitu Kepuasan Pelanggan. Sedangkan 10% dari variabel Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak teliti.

5. Analisis Path Coefficient

Tabel 4. 5 Nilai *Original Sample*, *T Statistic* dan *P Value*

Variabel	<i>Original Sample</i>	<i>T Statistic</i>	<i>P Values</i>	Hasil
KL -> KP	0,433	3,764	0,000	Diterima
KM -> KP	0,537	4,596	0,000	Diterima

Sumber: Penulis (2024)

Tabel tersebut memuat hasil dari analisis koefisien jalur konstruk dengan menggunakan nilai *Original Sample*, *T Statistic* dan *P Values* sebagai alat ukur nilai hubungan, arah dan signifikannya. Nilai yang tertera pada hasil tersebut menghasilkan angka yang relatif berbeda.

3.2 Pembahasan

Kualitas pelayanan adalah faktor penting untuk dipertimbangkan karena pelanggan akan menilainya setelah mereka membeli barang atau jasa. Bisnis yang memenuhi kebutuhan terbesar pelanggannya dalam jangka waktu yang cukup lama disebut sebagai kualitas tinggi [1]. Dalam teori kontras, teori ini merupakan teori yang berasumsi bahwa pelanggan akan menilai kinerja atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan teori kontras terbukti bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat rasa kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penelitian ini diasumsikan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penguatan hipotesis, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abdul Aziz (2020) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut juga telah dibuktikan oleh peneliti dengan mengolah data dari hasil pengumpulan data melalui *google form* dan diolah menggunakan PLS maka dapat disimpulkan bahwa **kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.**

Kemudahan beracuan pada tingkat kesulitan yang dihadapi saat menggunakan suatu produk. kemudahan merupakan hal yang bisa memudahkan dan melancarkan upaya untuk memperoleh ataupun memakai sebuah produk [2]. Dalam penelitian ini penulis juga menggunakan teori TAM karena berkaitan dengan variabel kemudahan, kemudahan yang dimaksud adalah sarana yang dapat memudahkan segala bentuk transaksi yang dilakukan di Agen BTN. Kaitan dari teori tersebut dengan variabel yang digunakan oleh penulis karena pelanggan berasumsi bahwa bertransaksi sangat mudah dilakukan di Agen BTN. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aulia (2023) yang mengatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengolah data menggunakan PLS juga mendapatkan hasil bahwa **kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.**

4. Kesimpulan

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan pada pelanggan Agen BTN Kantor Cabang Balikpapan dengan meneliti pengaruh yang terdapat pada aspek Kualitas Pelayanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan didukung oleh penelitian-penelitian terdahulu serta teori yang relevan dan reliabel. Hasil data didapatkan penulis melalui penyebaran kuesioner dan diuji dengan menggunakan aplikasi SmartPLS3 dan terbukti memberikan hasil sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu. Kesimpulan dari hasil penelitian secara rinci adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki **pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan** yang berarti Agen BTN sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk pelanggannya yang sudah melakukan transaksi.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kemudahan memiliki **pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.** Hal ini berarti pelanggan Agen BTN merasa lebih mudah dengan keberadaan Agen tersebut untuk kebutuhan atas segala bentuk transaksi.

5. Saran

Sebagai masukan untuk penelitian yang akan datang, dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, maka bagi peneliti yang akan datang diharapkan untuk dapat meneruskan dan mengembangkan penelitian ini dimasa yang akan datang melalui penelitian yang lebih mendalam dengan menambahkan variabel independent lain;
2. Peneliti selanjutnya yang mengangkat pembahasan relatif dapat menutupi kekurangan yang terdapat pada penelitian ini dan mengembangkan alat ukur variabel yang lebih rinci dan terdefinisi;
3. Peneliti selanjutnya dapat memperluas penelitian untuk melihat tidak hanya kepuasan saat ini tetapi juga kecenderungan dan perkembangan kepuasan pelanggan dari masa ke masa.

Daftar Pustaka

- Veronica, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. In *Journal Development* (Vol. 5, Issue 1).
- Totok. (2022). *pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah.*
- Veronica, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. In *Journal Development* (Vol. 5, Issue 1). <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>
- Wiyono. (2017). Metode PLS. *METODE PENELITIAN ILMIAH*, 84, 487–492. <http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>
- Ghozali. (2021a). *Model Pengukuran atau Outer Model (Convergent Validity).*
- Ghozali. (2021b). *Model Pengukuran atau Outer Model (Discriminant Validity).*
- Ghozali. (2021c). *Model Pengukuran atau Outer Model (Uji Reliabilitas).*
- Ghozali. (2021d). *Model Struktural atau Inner Model.*
- Ghozali. (2021e). *Model Struktural atau Inner Model (Effect Size).*
- Ghozali. (2021f). *Model Struktural atau Inner Model (Model FIT).*
- Ghozali. (2021g). *Model Struktural atau Inner Model (R-square).*

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

Pembimbing 1



[Hasto Finanto S.E., M.Sc]
NIP. 2015.90.017

Pembimbing 2



[Ramli, S.E., M.M.]
NIP. 196512312007011627