



JBK
Jurnal Bisnis & Kewirausahaan
Volume 16, Issue 1, 2020
ISSN (*print*) : 0216-9843
ISSN (*online*) : 2580-5614
Homepage : <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JBK>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan

Totok Ismawanto¹, R. Gunawan Setianegara², Safirda Rahmani³

^{1,3}Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan, Indonesia

²Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang, Indonesia

¹e-mail: totok.ismawanto@poltekba.ac.id

Abstract. The main purpose of this research is to find out whether there is an influence of service quality variables and *frontliner* employee performance simultaneously on customer satisfaction of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Balikpapan Sudirman Unit Klandasan Branch Office. Besides that, whether partially the quality of service variables and the performance of frontliner employees affect customer satisfaction of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Balikpapan Sudirman Unit Klandasan Branch Office. The problem in this study is the existence of customer complaints related to service at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk in the Office of the Klandasan Unit, and there are differences in the results of previous studies related to the variables discussed. The research method used is quantitative descriptive. The independent variable of this study is the quality of service (X1) and frontliner employee performance (X2) at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Balikpapan Branch Office Sudirman Klandasan Unit. The dependent variable (Y) is customer satisfaction at the same bank. The population used is all customers of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Balikpapan Branch Office Sudirman Klandasan Unit, with a total of 12,375 customers. With a simple random sampling technique, and using the Slovin formula 100 random samples were taken from the entire population. Data is collected through observations and questionnaires. Data analysis used validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear test, coefficient of determination test, F test and t test. The results of the study concluded that both simultaneous and partial frontliner employee performance variables and service quality affect customer satisfaction. This is consistent with the results of the test calculations that have been done with data sourced from primary data with the spss application. From the calculation of the calculated F value obtained by $45.103 > F$ table of 3.09; and t test results of the variable service quality (X1) of 3.163, and employee performance (X2) of $2.088 > 1.984$. Likewise, the significance, service quality variable (X1) is 0.002 and frontliner employee performance (X2) is 0.039 smaller than 0.05, which means there is a partially significant influence between employee performance variables and service quality with customer satisfaction variables.

Keywords: *frontliner, performance, service quality, customer satisfaction*

Abstrak. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan *frontliner* secara simultan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Selain itu juga apakah secara parsial variabel kualitas pelayanan maupun kinerja karyawan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan nasabah terkait pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk di Kantor Unit Klandasan, serta

terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu yang terkait variabel yang dibahas. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Variabel bebas penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan *frontliner* (X2) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Adapun variabel terikatnya (Y) adalah kepuasan nasabah pada bank yang sama. Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan, dengan jumlah sebanyak 12.375 nasabah. Dengan teknik *simple random sampling*, dan menggunakan rumus Slovin diambil secara acak 100 sampel dari keseluruhan populasi. Pengambilan data dilakukan melalui pengamatan dan kuesioner. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji linear berganda, uji koefisien determinasi, uji F dan uji t. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa baik secara simultan maupun parsial variabel kinerja karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan hasil perhitungan uji yang telah dilakukan dengan data yang bersumber dari data primer dengan aplikasi spss. Dari hasil perhitungan nilai F hitung yang diperoleh sebesar $45,103 > F$ tabel sebesar 3,09; dan hasil uji t variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 3,163, serta kinerja karyawan (X2) sebesar $2,088 > 1,984$. Demikian juga dengan signifikansi, variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,002 dan kinerja karyawan *frontliner* (X2) sebesar 0,039 lebih kecil dari 0,05 yang berarti adanya pengaruh signifikan secara parsial antara variabel kinerja karyawan maupun kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *frontliner, kinerja, kualitas layanan, kepuasan nasabah*

PENDAHULUAN

Pada era modern saat ini, pelaku industri perbankan berlomba dalam meningkatkan pelayanannya secara optimal dan maksimal. Semua berupaya untuk mampu memberikan kepuasan kepada para naabahnya dengan tujuan dapat memenangkan persaingan antar pelaku industri. Kepuasan nasabah memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan pada suatu sektor perbankan. Kualitas pelayanan adalah suatu tingkatan pengukuran nasabah mengenai produk, jasa, dan lingkungan yang memenuhi bahkan melampaui harapan nasabah. Ansory & Indrasari (2018) menyatakan, kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan kinerja karyawan yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan nama perusahaan dan memajukan perusahaan tersebut. Keunggulan suatu jasa perbankan sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diperlihatkan, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau belum sesuai. Karyawan *frontliner* pada suatu bank merupakan garda terdepan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan terkait kinerja dan pelayanan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan pada kinerja karyawan *frontliner* harus ditingkatkan secara terus menerus dalam melakukan pelayanan prima terhadap nasabah.

Dari penelusuran yang dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa nasabah disetiap bank yang merasa kecewa karena pelayanan yang diterima tidak terlalu memuaskan. Dalam Tabel 1 ditampilkan beberapa keluhan yang dialami oleh nasabah pada suatu bank karena kurang maksimalnya suatu pelayanan.

Tabel 1. Beberapa Keluhan Nasabah Terkait Pelayanan Karyawan *Frontliner*

No	Keluhan	Sumber
1	Nasabah BRI (Bank Rakyat Indonesia) Cabang Pematangsiantar mengeluh karena harus berdiri lama sambil menunggu CS (Customer Service) dan <i>Teller</i> , ketika datang ke bank tersebut untuk menabung. Nasabah tersebut harus menunggu antrean yang sangat panjang karena pelayanan yang relatif lambat.	news.analisadaily.com
2	Nasabah BRI (Bank Rakyat Indonesia) unit Pondok Aren mengeluhkan mengenai tidak dilayani dengan maksimal pada saat ingin mengganti kartu ATM dan kurang bagusnya fasilitas di bank tersebut sehingga nasabah banyak yang berdiri dan berdesakan didalam ruangan.	SINDONEWS.com
3	Nasabah BRI Kantor Cabang Sintang berharap BRI lebih memperhatikan lagi keamanan dan pelayanan terhadap nasabah. Terlebih beberapa waktu lalu beredar berita di media massa tentang tabungan nasabah yang tiba-tiba berkurang.	Pontianak.tribunnews.com
4	Nasabah Bank BRI Kudus mengeluhkan BRI tidak dapat memberikan penjelasan mengenai mengapa tidak bisa mengambil uang di Bank BRI Kudus, padahal yang bersangkutan juga nasabah Bank BRI Kudus.	isknews.com
5	Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Jombang mengancam akan melaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI), karena merasa dirugikan komplain yang disampaikan tak digubris pihak bank.	faktualnews.com
6	Nasabah keluhan layanan Bank BRI. Pasalnya, selain lambatnya pelayanan yang diberikan petugas <i>Teller</i> saat nasabah hendak menyeter atau mencairkan dana, sejumlah ATM milik bank tersebut yang berada di dua kawasan itu juga sering tidak berfungsi.	medanbisnisdaily.com
7	Nasabah Bank BRI kecewa saat ingin mengambil uang di ATM di Blok M Square sebesar Rp 250.000,-, transaksi tidak bisa diproses karena saldonya hilang tinggal Rp 56.000,-. Saat melapor ternyata uangnya akan di proses selama 10 hari kedepan.	kompasiana.com
8	Nasabah BRI Unit Jatiwaringin, Jakarta kecewa, saat membuka bilyet giro harus menyiapkan keperluannya secara sendiri dan baru bisa jadi sekitar 2-3 hari.	newsdetik.com
9	Nasabah Bank BRI Unit Ngadiluwih Kediri, kecewa dan beramai-ramai memblokir rekeningnya, dikarena berkurangnya uang nasabah walaupun tidak melakukan transaksi penarikan.	bisnis.tempo.com
10	Nasabah Bank BRI kecewa karena pengiriman kartu kredit nasabah hampir 20 hari dan meminta kepastian dari pihak Bank BRI hampir 1 bulan tetapi jawaban yang diberikan sedang dalam proses percetakan dan tidak pernah diberitahu tanggal pastinya.	mediakonsumen.com

Sumber: Dari berbagai Informasi, 2019

Selanjutnya dari pengamatan secara langsung pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan ternyata kepuasan nasabah yang diharapkan juga belum sepenuhnya tercapai. Masih terdapat ketidakpuasan yang dirasakan oleh nasabah, diantaranya mengenai pelayanan dari *Teller*. Berdasarkan informasi, nasabah tersebut mengeluh karena *Teller* lamban pada saat melayani transaksi pengambilan uang pensiunan ASABRI.

Kinerja adalah hasil kerja individu secara kualitas dan kuantitas yang termasuk dalam bagian fungsi dari sistem kerja. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Moehariono (2018), yang menyatakan kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Adapun pelayanan adalah sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus, baik itu berupa barang ataupun jasa dari suatu pihak ke pihak lain. Kasmir (2006), menyatakan pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Menurut Buku Ikatan Bankir Indonesia (2014) pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima.

Budaya pelayanan prima adalah cara bagaimana menyelaraskan faktor-faktor yang berkaitan dengan budaya pelayanan prima, yang meliputi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*).

Kepuasan adalah perasaan senang karena mendapatkan hak-haknya dengan baik dan cenderung pada bentuk nyaman. Kepuasan pada dasarnya sangat sulit untuk diukur karena kepuasan merupakan konsep yang sangat luas, kompleks dan mendalam, sehingga kepuasan antar orang akan sangat berbeda (Lucia & Maroco, 2013). Karyono & Parman (2016) menyimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB Kantor Kas Universitas Majalengka. Herman & Tobing (2017) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan KTP-EI di Kecamatan Batam Kota. Kristanto (2018) menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Café One Eighteenth Coffee. Koeswara & Muslimah (2014) menyimpulkan terdapat pengaruh positif antara kinerja pelayanan *frontliner* (*customer service officer* dan *Teller*) terhadap kepuasan nasabah Bank BCA cabang Permata Buana. Santhi & Hartati (2017) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah, Selong.

Penelitian ini perlu dilakukan, mengingat *frontliner* adalah garda terdepan dari suatu bank untuk memberi kesan positif kepada nasabah. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya nasabah mengeluhkan pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk di Kantor Unit Klandasan, serta terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu. Pertanyaan penelitian yang disusun adalah: (1) Apakah variabel kinerja karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan?; (2) Apakah variabel kinerja karyawan *frontliner* serta kualitas pelayanan *frontliner* secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan?

Tujuan dari penelitian ini adalah selain untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel kinerja karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan; juga untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel kinerja karyawan *frontliner* serta kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan *frontliner* (X2) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah pada bank yang sama. Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan, dengan jumlah 12.375 nasabah. Dengan menggunakan teknik *simple random sampling* serta menggunakan rumus Slovin, maka diambil secara acak 100 sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan kuesioner. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji linear berganda, uji koefisien determinasi, uji F dan uji t. Kinerja karyawan adalah tingkat keadaan dimana karyawan dapat mencapai persyaratan-persyaratan dalam pekerjaan. Kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan nasabah adalah merupakan suatu keadaan yang merupakan penilaian emosional dari pelanggan setelah penggunaan suatu produk atau jasa, dimana harapan dan kebutuhan terpenuhi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ansory & Indrasari (2018) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Moeheriono (2018) kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Uno & Lamatenggo (2014) kinerja adalah perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan. Mengacu pada pengertian kinerja tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah tingkat keadaan dimana karyawan dapat mencapai persyaratan-persyaratan dalam pekerjaan. Kinerja merupakan hasil kerja individu secara kualitas dan kuantitas yang termasuk dalam bagian fungsi dari sistem kerja. Oleh karena itu, seseorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan tidak melanggar ketentuan hukum yang berlaku. Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi proses pertumbuhan organisasi atau perusahaan secara keseluruhan. Dari penilaian tersebut dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja dalam suatu organisasi atau perusahaan. Penilaian kinerja dalam melayani nasabah khususnya dalam bidang jasa perbankan meliputi pelayanan yang kondusif, kedisiplinan, tanggung jawab, kecepatan dan ketepatan waktu, keramahan dan kesopanan, hubungan yang baik dengan pelanggan, kecekan, dan penampilan.

Pelayanan adalah sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus, baik itu berupa barang ataupun jasa dari suatu pihak ke pihak lain. Pelayanan yang diberikan haruslah pelayanan yang dapat memuaskan nasabah, artinya nasabah tidak boleh mendapatkan pelayanan yang buruk demi terjaganya nama baik perusahaan dihati nasabah. Kotler & Keller (2018) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi dan mengevaluasi kualitas jasa pelayanan pelanggan umumnya memiliki 5 dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service*, pramuniaga, *public relations*, satpam (*security*) atau kasir serta bagi mereka yang berhubungan langsung dengan nasabah adalah berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum, menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal, tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya, jangan menyela atau memotong pembicaraan, mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan, jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan, dan bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. Budaya pelayanan prima adalah cara bagaimana menyelaraskan faktor-faktor yang berkaitan dengan budaya pelayanan prima. Faktor yang terkait dengan budaya pelayanan prima adalah kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Frontliner merupakan ujung tombak perusahaan khususnya dalam jasa perbankan yang dalam hal ini mencakup *Teller*, *Customer Service*, dan *Security* (satpam). Penempatan *frontliner* akan menciptakan kesan pertama yang baik atau buruk terhadap suatu bank ataupun perusahaan jasa lainnya. *Frontliner* adalah sebuah fungsi jabatan atau pekerjaan dalam sebuah bank atau perusahaan jasa lainnya yang bertugas melayani customer atau nasabah secara langsung, dalam hal ini termasuk memberi sapaan, senyum, serta rujukan solusi jika diperlukan. *Teller* adalah petugas bank yang bertanggung jawab menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat. *Customer Service* adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front

office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Tugas satuan pengamanan (satpam) dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan. Satpam yang bertugas melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan nasabah. Nasabah akan merasa aman untuk melakukan kegiatan transaksi jika dijaga oleh keamanan yang baik. Keamanan yang baik tidak hanya bertindak tegas akan tetapi juga ramah, sopan, dan lemah lembut terhadap nasabah.

Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional atau kognitif pelanggan terkait dengan harapan tentang produk yang dikonsumsi, respon ini muncul setelah pelanggan menggunakan produk atau jasanya (Khaliq, 2018). Ukuran kepuasan nasabah perbankan atas pelayanan yang diberikan tidak hanya ditentukan oleh yang melayani saja, akan tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani (Rohmati & Fanani, 2017). Menurut SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 tahun 2017, tentang Survey Kepuasan Masyarakat, dinyatakan untuk mengukur kepuasan pelanggan meliputi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta Sarana dan prasarana.

Seperti yang sudah diuraikan sebelumnya, bahwa responden dalam penelitian ini adalah 100 orang nasabah BRI Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Responden dikelompokkan berdasarkan 5 (lima) kriteria, yaitu jenis kelamin, pekerjaan, umur, pendidikan terakhir dan lama menjadi nasabah. Responden sebanyak 100 orang tersebut diambil dengan teknik *simple random sampling* serta menggunakan rumus Slovin, dikarenakan jumlah populasi sebanyak 12.375 nasabah. Sebaran responden tergambar dalam tabel berikut.

Tabel 2. Sebaran Responden Berdasarkan Kriteria

Kriteria	Valid/golongan Kriteria	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jenis Kelamin	Laki-laki	61	61.0	61.0	61.0
	Perempuan	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Pekerjaan	Wiraswasta	15	15.0	15.0	15.0
	Pelajar/Mahasiswa	12	12.0	12.0	27.0
	Pegawai Negeri Sipil	20	20.0	20.0	47.0
	Karyawan Swasta	24	24.0	24.0	71.0
	TNI/POLRI	11	11.0	11.0	82.0
	Lain - Lain	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Umur	7-25 tahun	13	13.0	13.0	13.0
	26-34 tahun	31	31.0	31.0	44.0
	35-43 tahun	34	34.0	34.0	78.0
	44-52 tahun	14	14.0	14.0	92.0
	53-61 tahun	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Pendidikan Terakhir	SD	6	6.0	6.0	6.0
	SLTP/SMP	27	27.0	27.0	33.0
	SLTA/SMA/SMK	33	33.0	33.0	66.0
	DIPLOMA	18	18.0	18.0	84.0
	SARJANA	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Lama menjadi nasabah	< 1 tahun	23	23.0	23.0	23.0
	1 – 5 tahun	49	49.0	49.0	72.0
	> 5 tahun	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2019

Dengan memperhatikan Tabel 2, terlihat bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini menyebar secara relatif merata ke semua golongan kriteria. Jadi responden yang

digunakan sudah mewakili dari nasabah yang ada. Selanjutnya berdasarkan sebaran responden menurut kriteria tersebut, penulis melakukan analisis validitas kuesioner dengan menggunakan bantuan program SPSS Statistics 20 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan *Frontliner*, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Pernyataan	Kualitas Layanan			Kinerja Karyawan <i>Frontliner</i>			Kepuasan Nasabah		
	r tabel	r hitung	Ket.	r tabel	r hitung	Ket.	r tabel	r hitung	Ket.
1	0,197	0,509**	Valid	0,197	0,598**	Valid	0,197	0,332**	Valid
2	0,197	0,464**	Valid	0,197	0,726**	Valid	0,197	0,362**	Valid
3	0,197	0,617**	Valid	0,197	0,822**	Valid	0,197	0,640**	Valid
4	0,197	0,717**	Valid	0,197	0,811**	Valid	0,197	0,739**	Valid
5	0,197	0,725**	Valid	0,197	0,754**	Valid	0,197	0,726**	Valid
6	0,197	0,754**	Valid	0,197	0,817**	Valid	0,197	0,695**	Valid
7	0,197	0,714**	Valid	0,197	0,779**	Valid	0,197	0,676**	Valid
8	0,197	0,744**	Valid	0,197	0,307**	Valid	0,197	0,644**	Valid

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2019

Dengan memperhatikan Tabel 3, terlihat bahwa semua pernyataan dalam kuesioner kualitas layanan, kinerja karyawan *frontliner*, dan kepuasan nasabah, r hitung lebih besar dari r tabel. Hal ini berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian sudah teruji validitasnya, sehingga dapat dilakukan analisis selanjutnya.

Untuk melakukan analisis reliabilitas, penulis menggunakan bantuan program komputer SPSS Statistics 20 yang dilakukan dengan menggunakan pengujian cronbach's alpha. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dari kuesioner penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan *Frontliner*, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Kualitas Pelayanan	.812	.847	8
Kinerja Karyawan <i>Frontliner</i>	.834	.854	8
Kepuasan Nasabah	.735	.833	8

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2019

Dengan memperhatikan Tabel 4, dapat diketahui bahwa nilai cronbach's alpha yang diperoleh adalah sebesar 0,812; 0,834; dan 0,735. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal apabila nilai dari cronbach's alpha lebih besar daripada 0,70. Sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena nilai cronbach's alpha > 0,70, sebagaimana tampak pada Tabel 4.

Selanjutnya dilakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah data yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan Kolmogorov Smirnov. Berikut adalah hasil uji normalitas.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.80861421
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.082
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		.945
Asymp. Sig. (2-tailed)		.334

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2019

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa besar nilai Kolmogorov Smirnov adalah 0,945 dan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) adalah 0,334. Seperti yang sudah diketahui suatu data dikatakan normal apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolonieritas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka kedua variabel independen tidak bisa digunakan secara bersama-sama sebagai variabel independen. Jika bebas dari masalah multikolinieritas, maka kedua variabel independen tersebut layak untuk digunakan secara bersama-sama dalam pengujian regresi berganda. Berikut adalah hasil uji multikolonieritas.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig	Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	13.386	1.920		6.971	.000		
Kualitas Pelayanan	.354	.112	.434	3.163	.002	.283	3.531
Kinerja Karyawan	.218	.104	.287	2.088	.039	.283	3.531

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 6 terlihat bahwa hasil perhitungan nilai tolerance menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance < 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF > 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari suatu residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berikut ini adalah hasil analisis uji heteroskedastisitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.966	1.291		3.072	.003
Kualitas Pelayanan	-.042	.075	-.104	-.555	.580
Kinerja Karyawan	-.042	.070	-.113	-.603	.548

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2019

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,580 > 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai signifikan variabel Kinerja Karyawan (X2) sebesar 0,548 > 0,05 yang berarti juga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui apakah ada atau tidak hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Berikut ini adalah hasil analisis regresi linier berganda. Berikut hasil analisis regresi linier berganda.

Tabel 8. Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13.386	1.920		6.971	.000
Kualitas Layanan	.354	.112	.434	3.163	.002
Kinerja Karyawan	.218	.104	.287	2.088	.039

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 8, hasil uji analisis linear berganda diatas dapat diketahui persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: $Y = 13,386 + 0,354X_1 + 0,218X_2 + e$. Persamaan ini menunjukkan bahwa nilai konstan positif menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel independen dengan variabel dependen. Apabila variabel independen bernilai 0 maka variabel dependen bernilai 13,386. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,354. Sehingga apabila setiap ada penambahan satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat menjadi 13,740 dengan asumsi X_2 bernilai 0. Variabel kinerja karyawan *frontliner* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,218. Sehingga apabila setiap ada penambahan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat menjadi 13,604 dengan asumsi X_1 bernilai 0. Dengan hasil analisis linier berganda mendapatkan angka positif, menunjukkan jika kualitas pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh karyawan *frontliner* pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan sudah baik, dan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada tahun 2019.

Dalam uji determinasi dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Berikut adalah hasil uji determinasi.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694a	.482	.471	1.827

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 9, dapat diketahui bahwa besarnya adjusted R^2 adalah 0,471, hal ini berarti 47,1% variasi Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variasi dari ke dua variabel independen kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya ($100\% - 47,1\% = 52,9\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model. Standar Error of the Estimate (SEE) sebesar 1,827. Semakin kecil nilai SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan sangat terkait dengan kualitas layanan dan kinerja dari karyawan *frontliner*, meskipun masih ada faktor lain yang mempengaruhinya, misalnya harga, fasilitas, citra merk dan lain-lain.

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah hasil analisis dari Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).

Tabel 10. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	301.153	2	150.576	45.103	.000b
Residual	323.837	97	3.339	Residual	
Total	624.990	99			

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis Tabel 10, dapat diketahui bahwa nilai F hitung yang diperoleh sebesar 45,103. Seperti yang diketahui nilai F tabel dengan jumlah $n = 100$ dan $df = 2$ sebesar 3,09. Jadi, F hitung sebesar $45,103 > F$ tabel sebesar 3,09 dan nilai signifikansinya diperoleh sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kepuasan nasabah. Dengan hasil data tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan *frontliner* nya.

Uji signifikansi parameter individual (uji statistik t) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut ini adalah hasil analisis dari uji signifikansi parameter individual (uji statistik t) dari masing-masing variabel independen.

Tabel 11. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13.386	1.920		6.971	.000
Kualitas Pelayanan	.354	.112	.434	3.163	.002
Kinerja Karyawan	.218	.104	.287	2.088	.039

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 11, dapat diketahui bahwa nilai t hitung pada variabel kualitas pelayanan $3,163 > 1,984$. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Nilai signifikansinya diperoleh nilai sebesar $0,002 < 0,05$ yang berarti adanya pengaruh signifikan secara parsial antara kedua variabel. Nilai t hitung pada variabel kinerja karyawan sebesar $2,088 > 1,984$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kinerja Karyawan *Frontliner* mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Nilai signifikansinya diperoleh sebesar $0,039 < 0,05$, sehingga ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel kinerja karyawan *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah. Mengacu pada data tersebut, dapat dijelaskan bahwa kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, selain juga faktor tingkat kinerja dari karyawan *frontliner* nya.

SIMPULAN

Baik secara simultan maupun parsial variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan hasil perhitungan sebagai berikut: (1) Berdasarkan uji yang telah dilakukan dengan data yang bersumber dari data primer yang telah diolah diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan *frontliner* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan; (2) Berdasarkan uji yang telah dilakukan variabel kualitas pelayanan maupun kinerja karyawan *frontliner* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Sumbangan teoritik dari penelitian ini adalah bahwa hasil penelitian yang telah dilakukan mendukung hasil penelitian Karyono dan Parman (2016) yakni variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

nasabah, namun tidak mendukung penelitian dari Kristanto (2018) yang menyatakan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel (kinerja karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan) yang mempengaruhi kepuasan nasabah, padahal masih banyak variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah, serta hanya menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner dalam golongan angket semi terbuka (semi opened questionnaire). Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel independen lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah seperti kualitas produk, harga, fasilitas, loyalitas nasabah, citra merek, suku bunga, dan nilai bagi nasabah, serta menambah obyek penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Luciao, A., & Maroco, J. (2013). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in 4-5 Stars Hotel. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation in Portugal*, 4(3), 119-145.
- Ansory, H. A. F., & Indrasari M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pertama). Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), 59-72.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Edisi ke-1). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Karyono, O., & Parman, M. (2016). Kepuasan Nasabah Diukur Dari Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal J – Ensitac*, 02(02).
- Khaliq, R. (2018). Pengaruh Functional Quality, Technical Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Word Of Mouth Communication Konsumen Laundry ABC. *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi*, 9(2), 104–112.
- Koeswara, S., & Muslimah. (2014). Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Proritas PT Bca, Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Linear Multiple. *Jurnal PASTI*, 8(1).
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Bekas Jilid 2*. Jakarta: PT INDEKS.
- Kristanto, J. O. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe One Eighteenth Coffee. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Bisnis*, 6(1).
- Moehariono. (2018). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi Cetakan 2*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rohmati, D., & Fanani, S. (2017). Implementasi Kualitas Pelayanan Pendekatan Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan UJKS Koperasi Karyawan. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 3(3), 203.
- Santhi, N. H., & Hartati, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas*, 4(1).
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat.
- Uno, H., & Lamatenggo, N. (2014). *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.