

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPR ARTHA ADYAMURTHI DI KEDIRI TABANAN

I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi

**Universitas Mahasaraswati Denpasar
Jl. Kamboja No. 11 Dangin Puri Kangin, Denpasar
Email: jodinissan@gmail.com**

Abstrak - Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan salah satu jenis bank yang dikenal melayani golongan nasabah dan pengusaha mikro, kecil dan menengah. BPR merupakan lembaga perbankan resmi yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan yang berfungsi tidak hanya sekedar menyalurkan kredit dalam bentuk kredit modal kerja, investasi maupun konsumsi tetapi juga melakukan penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan bentuk lain yang dipersamakan dengan itu. Berdasarkan latar belakang tersebut maka judul dari penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan”. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan. Jumlah sampelnya adalah sebanyak 98 orang. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian antara lain uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji F, dan uji t. Dari hasil perhitungan analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan garis regresi linier antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah adalah $Y = -1,710 + 0,296X_1 + 0,765X_2$. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar 132,206 lebih besar dari Ftabel (3,07) maka memang benar ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan. Hasil analisis dengan menggunakan uji t diperoleh nilai t-hitung masing-masing sebesar 2,695 dan 10,085 lebih besar dari nilai t-tabel maka kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan ,Kinerja Karyawan dan Kepuasan Konsumen

Abstract - Rural Banks (BPR) are one type of bank that is known to serve customers, micro, small and medium enterprises. BPR is the official banking institution regulated in the Banking Law which functions not only to channel credit in the form of working capital, investment and consumption credit but also to collect public funds in the form of time deposits, savings and other forms equivalent to it. Based on this background, the title of this research is "The Effect of Service Quality and Employee Performance on Customer Satisfaction at PT. BPR Artha Adyamurthi in Kediri, Tabanan ". The formulation of the problem in this study is how the influence of service quality and employee performance simultaneously and partially on customer satisfaction at PT. BPR Artha Adyamurthi in Kediri, Tabanan. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality and employee performance simultaneously and partially on customer satisfaction at PT. BPR Artha Adyamurthi in Kediri, Tabanan. The number of samples is 98 people. The analytical tools used in the study include classical assumption test, multiple linear regression, F test, and t test. From the results of the calculation of multiple linear regression analysis obtained the linear regression line equation between service quality and employee performance on customer satisfaction is $Y = -1,710 + 0,296X_1 + 0,765X_2$. Based on the F test results obtained Fcount value of 132.206 is greater than Ftable (3.07 then it is true there is a positive and significant effect between service quality and employee performance simultaneously on customer satisfaction at PT. BPR Artha Adyamurthi in Kediri, Tabanan. Results of analysis with using t-test, the t-count value of 2.695 and 10.085 is greater than the t-table value, the service quality and employee performance partially have a positive and significant effect between service quality and employee performance simultaneously on customer satisfaction at PT. BPR Artha Adyamurthi in Kediri, Tabanan.

Keywords: Service Quality, Employee Performance and Consumer Satisfaction

PENDAHULUAN

Bank merupakan mitra untuk memenuhi kebutuhan keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Bank juga dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan pembayaran ataupun melakukan penagihan.

Lembaga keuangan sejak adanya regulasi dari payung hukum perbankan di Indonesia semakin kuat. Berevolusi mulai dari Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992, dan dikuatkan PP No. 72 Tahun 1992 dan UU No. 10 Tahun 1998, serta Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah seperti mendapatkan jalannya untuk membuka usaha di Indonesia. Melalui surat keputusan Direksi Bank Indonesia No. 32/34/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 aturan utamanya pun ditetapkan pula oleh pemerintah. Hasilnya, perkembangan lembaga keuangan ini setiap tahun mengalami peningkatan, baik dari segi kuantitasnya maupun aset yang dimilikinya.

Sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang harus di kelola dengan prinsip ke hati-hatian, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang di butuhkan oleh masyarakat.

Penilaian kinerja adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan,

kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka (Handoko, 2014 : 135). Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan (Rivai, 2013 : 549). Rendahnya kinerja karyawan dalam suatu perusahaan dapat menyebabkan terhambatnya organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Karyawan yang kurang terampil dan tidak memiliki dedikasi yang tinggi dalam melayani organisasi merupakan permasalahan yang terjadi pada perusahaan saat ini.

Usaha jasa perbankan yang merupakan usaha jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan mengutamakan masalah kualitas pelayanan (*service quality*). Kualitas pelayanan ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perbankan. Fenomena ini terjadi hampir di seluruh bank, dimana nasabah juga menginginkan adanya peningkatan pelayanan maksimal secara terus menerus, ketika menggunakan jasa yang ada di bank. Namun kenyataannya terkadang masih jauh dari apa yang menjadi harapan, atau keinginan dari nasabah itu sendiri, dengan melihat berbagai hal mengenai keinginan kepuasan nasabah yang semakin tidak terbatas. Menurut Kotler, kepuasan nasabah (*customer*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2012 : 52).

Peningkatan kualitas pelayanan sebagai salah satu motivator pengikat loyalitas konsumen adalah inti dari usaha di bidang jasa (termasuk di dalamnya dunia jasa

keuangan) (Supranto, 2011 : 228). Kualitas pelayanan juga merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Karena kualitas pelayanan mempunyai peranan penting untuk menentukan puas dan tidaknya seorang atau kelompok konsumen, dan dari waktu ke waktu kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa harus semakin baik demi menjaga loyalitas nasabah. Hal tersebut akan menunjukkan tingkat kesadaran masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan (terutama di PT. BPR Artha Adityamurthi) dalam transaksi keuangan mereka semakin meningkat seiring dengan usaha dari pihak manajemen sendiri yang kian dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat. Selain kualitas pelayanan yang diberikan, kinerja pegawai juga merupakan salah satu faktor penentu kepuasan nasabah.

Strategi loyalitas pelanggan merupakan inti dari serangkaian program taktis, oleh sebab itu PT. BPR Artha Adityamurthi harus melakukan strategi untuk mencapai keunggulan bersaing yang membedakannya dengan perbankan lain dan mencapai tujuannya yaitu menjadi pemimpin pasar dalam jasa perbankan. Keunggulan bersaing adalah kemampuan perusahaan untuk

memberikan nilai lebih yang dinilai penting oleh pelanggan dan membedakannya dari pesaing.

Berdasarkan pemaparan penulis di atas, maka peneliti mengangkat judul dalam penelitian ini tentang : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan”.

Tujuan Penelitian

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan.
2. Bagaimanakah pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan.
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan.

KAJIAN PUSTAKA

Pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang-barnag yang dapat memuaskan keinginan dan jasa baik kepada konsumen saat ini maupun konsumen potensial (Abdullah & Tantri, 2016 : 2).

Manajemen pemasaran (*Marketing Manajemen*) adalah analisis perencanaan, pengimplementasian dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan menciptakan pertukaran

yang menguntungkan dengan pembeli sasaran demi mencapai tujuan organisasi (Kotler, 2012:21).

Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial di mana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain. Definisi ini berdasarkan pada konsep inti: kebutuhan, keinginan dan permintaan; produk nilai, biaya, dan kepuasan; pertukaran, transaksi dan hubungan; pasar dan pemasaran serta pemasar.

“Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak” (Tjiptono, 2014:6).

Menurut Tjiptono, (2014:70) terdapat 5 faktor yang menentukan kualitas pelayanan jasa yang digunakan sebagai analisis pada perusahaan jasa. Kelima faktor tersebut meliputi sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi seperti peralatan medis dengan teknologi terbaru, kebersihan tempat tidur nasabah, keindahan tata letak tempat tidur, kenyamanan ruangan dan suasana tenang (tidak berisik).
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan seperti prosedur administrasi yang mudah, kecepatan pelayanan

nasabah, respon yang cepat terhadap kebutuhan nasabah dan karyawan bekerja sesuai dengan ketentuan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan pada staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap seperti pelayanan informasi yang memadai, kecepatan teller melayani nasabah, kecepatan staf dalam proses administrasi dan perhatian petugas terhadap ruang.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan seperti kenyamanan nasabah, bunga yang bersaing, pengetahuan karyawan dalam tindakan tertentu, sikap sopan nasabah dan keamanan dan kejujuran dalam transaksi.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan, seperti pelayanan teller tanpa memandang status nasabah, kejelasan petunjuk teller untuk bertanya, kesabaran petugas dalam menangani keluhan nasabah, perhatian yang tulus dalam membantu nasabah dan konsultasi nasabah dan penyelesaiannya.

Kualitas pelayanan adalah produk sesuai dengan standar (target, sasaran, atau persyaratan yang didefinisikan, diobservasi dan diukur). Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2012:74).

Kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Marwansyah, 2014:229)

Penilaian kinerja adalah alat yang berfaedah untuk mengevaluasi kinerja dari para pegawai, selain itu juga untuk mengembangkan dan memotivasi kalangan pegawai. Tujuan dilakukan penilaian kinerja secara umum adalah untuk memberikan umpan balik kepada pegawai dalam upaya memperbaiki tampilan kerjanya dan upaya meningkatkan produktivitas organisasi, dan secara khusus kaitannya dengan berbagai kebijaksanaan terhadap pegawai yang meliputi promosi, kenaikan gaji, pendidikan, pelatihan dan lain-lain. Penilaian kinerja dapat menjadi landasan bagi perusahaan untuk mengetahui sejauh mana kinerja sumber daya manusia (MSDM) seperti perekrutan, penempatan, pemberian kompensasi dan pelatihan sudah dilakukan dengan baik

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler, 2012:70).

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Obyek Penelitian

Yang menjadi tempat penelitian adalah PT. BPR Artha Adyamurthi yang berlokasi di Jalan Dr. Ir. Soekarno No. 33X, Kediri, Tabanan.

Yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan.

Jenis Data

a. Data Kuantitatif

Adalah data yang berupa angka-angka dan dapat dihitung seperti data jumlah karyawan dan jumlah nasabah.

b. Data Kualitatif

Yaitu data yang dihitung atau data yang tidak berupa angka-angka seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi dan lain-lain.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini. Sumber data penelitian ini hasil jawaban kuisisioner kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan kerja nasabah. Yang kemudian dilanjutkan dengan menganalisis dengan menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji-F dan uji-t.

PEMBAHASAN

Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan garis regresi linier antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah adalah $Y = -1,710 + 0,296X_1 + 0,765X_2$ memberikan informasi bahwa $a = -1,710$ artinya apabila tidak ada perhatian terhadap kualitas pelayanan dan kinerja karyawan atau konstan maka skor kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan adalah rata-rata menurun sebesar 1,710. $b_1 = 0,296$ artinya apabila kinerja karyawan (X_2) dianggap konstan maka meningkatnya skor kualitas pelayanan (X_1) sebesar satu satuan akan diikuti oleh meningkatnya skor kepuasan nasabah (Y) pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan rata-rata sebesar 0,296. $b_2 = 0,768$ artinya apabila kualitas pelayanan (X_1)

dianggap konstan maka meningkatnya kinerja karyawan (X_2) sebesar satu satuan akan diikuti oleh meningkatnya skor kepuasan nasabah (Y) pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan rata-rata sebesar 0,768.

Uji signifikansi dengan menggunakan F-test diperoleh F-hitung adalah 132,206 lebih besar dari F-tabel sebesar 3,07 berada pada daerah penolakan H_0 , maka H_0 ditolak atau H_1 diterima, berarti memang benar ada pengaruh yang positif dan nyata (signifikan) antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan bukan diperoleh secara kebetulan.

Uji signifikansi dengan menggunakan t-test diperoleh nilai t_{-1} dan t_{-2} masing-masing adalah 2,695 dan 10,085 lebih besar dari t-tabel (1,658) berada pada daerah penolakan H_0 berarti ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan dan bukan diperoleh secara kebetulan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan.

2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan.
3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma, (2016), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Basu Swastha DH, (2014), *Azas-Azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, (2014), *Pemasaran Jasa*, Andy Offset, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2012), *Pemasaran Strategik*, Andy Offset, Yogyakarta
- I Gede Adnika Adi Sutresna, (2014), Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Premagana di Batubulan, Gianyar. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa.
- Husein Umar, (2013), *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- J. Supranto, (2011), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

M. Mursid, (2015), *Manajemen Pemasaran*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta

Putu Dharma Anggara Putra, (2010), Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Rumah Sakit Prima Medika di Denpasar, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa.

Philip Kotler, (2013), *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Jilid Pertama, Edisi Keenam, Penerbit Erlangga, Jakarta

Philip Kotler, (2012), *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Prehallindo, Jakarta

Sofjan Assauri, (2014), *Manajemen Pemasaran*, Liberty, Yogyakarta.

Thamrin Abdulah & Francis Tantri, (2016), *Manajemen Pemasaran*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Tom Hinton dan Wini Schaeffer, (2012), *Customer Focused Quality: What to do on Monday*, 5th Ed. Penguin Books. England.