

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEDISIPLINAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTPN SYARIAH

Fitri Mareta¹, Ajeng Hasna Nabila²
Universitas Nusa Putra¹, PT. Bank BTPN Syariah²
fitri.mareta@nusaputra.ac.id¹, ajeng.hasna@gmail.com²

ABSTRAK

Bank tabungan pensiunan nasional syariah (BTPNS) merupakan perusahaan yang menyediakan produk dan jasa keuangan untuk masyarakat mengarh atau pra sejahtera. Maka dari itu sangat diperlukan akan BTPNS akan menumbuhkan kedisiplinan dan memberikan kelas pelayanan yang terbaik pegawai pada kinerjanya bagi masyarakat prasejahtera. Tujuan dari penelitian ini adalah akan memahami apakah kedisiplinan dan pelayanan pegawai berdampak besar pada tingkat kepuasan nasabah.. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel penelitian yaitu 100 nasabah BTPNS pada area Cisarua kabupaten Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan dan kedisiplinan sangat berdampak positif dan relevan pada kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai, kepuasan nasabah

ABSTRACT

Sharia national pension savings bank (BTPNS) is a company that provides financial products and services to people who are mengarh or pre-prosperous. Therefore, it is very necessary that BTPNS will foster discipline and provide the best service class for employees in their performance for underprivileged people. The purpose of this study is to understand whether employee discipline and service have a major impact on the level of customer satisfaction. The data collection method uses a questionnaire with a research sample of 100 BTPNS customers in the Cisarua area, Bogor district. The results showed that the level of service and discipline had a very positive and relevant impact on customer satisfaction.

Keywords : *Cash flow statements, PT. Bank Mandiri*

PENDAHULUAN

Bank ialah objek yang melaksanakan fungsi penadahan dana dan intermediasi keuangan dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Sistem perbankan di Indonesia ada dua macam sistem operasional perbankan, yaitu bank

konvensional dan bank syariah. Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah ialah bank yang melaksanakan aktifitas usaha dengan memberi produk beralaskan prinsip syariah. Dengan konstan terhadap tolak ukur dasar dan prinsip syariah hingga keuntungannya berupa

konsistensi program, kesaksamaan dalam perjanjian dan terpenuhinya manajemen yang bagus bisa terwujud.

Kepentingan asosiasi pada lembaga perbankan syariah yaitu perantara akan menggabungkan biaya dengan saluran pembiayaan menurut syariah. Keistimewaan program perbankan syariah berfungsi berdasarkan prinsip 3 bagi hasil saling berguna ditengah rakyat dan bank, dan bagian kesaksamaan dalam berbisnis, investasi yang beretika, dan mendahului nilai-nilai kebersamaan serta menjauhi kegiatan teoritis dalam berbagai transaksi keuangan. Arahannya adanya perbankan syariah didorong oleh alasan adanya pandangan bahwa bunga bank (interest) ialah haram karena termasuk unsur riba, serta arahan pemasukan resiko usaha hanya ditanggung oleh peminjam dengan pemulihan sesuai waktu yang telah ditetapkan baik untung maupun rugi.

BTPN Syariah adalah bank umum syariah ke 12 yang ada di Indonesia, mempunyai ambisi guna meneguhkan jutaan rakyat Indonesia lalu mempunyai kehidupan yang baik sesuai dengan slogan Bank ini yaitu : Menjadi Bank Syariah Terbaik, untuk Keuangan Inklusif, Mengubah Hidup Berjuta Rakyat Indonesia Bank beroperasi berdasarkan prinsip inklusi keuangan dengan penyediaan produk dan jasa keuangan kepada masyarakat prasejahtera yang belum terjangkau (www.btpn.com).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah Cabang Cisarua. Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada manajer BTPN cabang Cisarua Bogor tentang pentingnya kualitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan nasabah.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Konsumen

Zethaml dkk (2013) mengartikan kepuasan konsumen sebagai perasaan konsumen terhadap apa yang dirasakan mengenai produk atau jasa yang telah dibeli konsumen. Kepuasan ini dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang didapatkan dengan pelayanan yang diharapkan. Yuliarmi dan Riyasa (2007) menyatakan indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan terdiri dari:

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis.
3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang diberikan konsumen.

Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang didasarkan pada apa yang mereka rasakan. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan pelanggan dan dapat memberikan layanan yang lebih baik (Tjiptono dkk., 2008). Kualitas jasa umumnya melihat secara agregat pada dimensi-dimensi individual untuk mendapatkan kualitas jasa secara keseluruhan. Tjiptono (2009) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan
Keandalan terkait dengan kemampuan untuk dapat memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan.
2. Daya tanggap
Daya tanggap terkait dengan rasa ingin membantu para karyawan

- terhadap pelanggan untuk mengatasi masalah yang dihadapi pelanggan.
3. Jaminan
Jaminan terdiri dari kompetensi dan sikap yang dimiliki para karyawan sehingga dapat mengatasi segala keluhan dari pelanggan.
 4. Perhatian
Perhatian dapat ditunjukkan dengan komunikasi yang baik dan menjalin relasi kepada pelanggan.
 5. Bukti fisik
Bukti fisik terdiri dari sarana dan prasarana yang menunjang para pelanggan.

Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan tersebut, kualitas pelayanan dapat mendorong terjalannya ikatan yang kuat kepada para pelanggan. Hal ini dapat mengakibatkan perusahaan untuk dapat memahami harapan atau keinginan para pelanggannya. Oleh karena itu, kami berhipotesis:

H1: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Kedisiplinan Pegawai

Disiplin adalah kepatuhan seseorang dalam mengikuti peraturan atau tata tertib karena didorong oleh adanya kesadaran tanpa adanya paksaan dari pihak luar (Arikunto, 1980). Pegawai yang disiplin akan mengikuti tata tertib dengan baik. Menurut Lateiner dan Levin dalam Arinta (2003) menyatakan bahwa indikator kedisiplinan antara lain:

1. Keteraturan dan ketetapan waktu kerja pegawai yang datang tepat waktu.
2. Kepatuhan terhadap peraturan.
3. Menghasilkan kualitas kerja yang memuaskan dan dapat mengikuti cara kerja organisasi.
4. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu

Berdasarkan indikator tersebut, kedisiplinan pegawai menghasilkan luaran yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kami berhipotesis:

H2: Kedisiplinan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2009), penelitian kausal adalah penelitian yang melihat adanya hubungan sebab akibat antara variabel independen dan variabel dependen.

Populasi dan Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2012), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Oleh karena itu, sampel yang ditetapkan adalah nasabah aktif Bank BTPN Syariah cabang Cisarua Bogor. Penentuan jumlah sampel berdasarkan pada rumus Slovin dan didapatkan hasil sebesar 100 responden.

Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer yang diperoleh dari responden dengan menjawab beberapa pernyataan melalui kuesioner. Skala instrumen yang digubakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert dengan poin 1-5.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Penguji validitas menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* dengan kriteria, apabila r hitung $>$ r tabel, maka item pernyataan dinyatakan valid, sebaliknya tidak valid.

Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan kriteria, apabila nilai *Alpha Cronbach* $> 0,7$, maka kuesioner dapat dinyatakan reliabel (Sekaran, 2006).

Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda. Analisis regresi bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara simultan maupun parsial. Sebelum melakukan uji linier berganda, disyaratkan untuk melakukan uji asumsi klasik agar tidak terjadi bias (Ghozali, 2011).

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah residual memiliki distribusi yang normal. Apabila nilai sig. $> 0,05$, maka residual terdistribusi normal, sebaliknya residual tidak terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antar variabel independen. Apabila nilai VIF < 10 , maka data bebas dari multikolinieritas, sebaliknya data memiliki multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pengujian ini korelasi *Spearman's rho*. Apabila nilai sig. $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sebaliknya terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan uji t dan uji koefisien determinasi.

1. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

2. Uji koefisien determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model dapat menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel independen dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen (Ghozali, 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	0,771	9	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,711	8	Reliabel
Disiplin Kerja	0,830	10	Reliabel

Berdasarkan Tabel variabel kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan disiplin kerja membuktikan angka *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 yang bermakna segala variabel didalam

observasi ini diakui reliabel. Keadaan ini signifikan fitur uraian yang dipakai mampu menghasilkan bukti yang reliabel.

Hasil Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0,00000000
	<i>Std. Deviation Absolute</i>	0,31096365
		0,055
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Positive</i>	0,055
	<i>Negative</i>	-0,036
<i>Test Statistic</i>		0,055
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,200

Untuk pengumpulan kesimpulan bukti tersebut terdistribusi rata-rata atau tidak, bahwa layak mengucapkan terhadap angka signifikansi (*Asymp. Sig 2-tailed*). Jika signifikansi lebih dari 0,05, maka bukti terdistribusi dalam rata-rata. Berdasarkan tabel 4.10 besarnya signifikansi adalah 0,200, maka dari ini bukti residual dalam penelitian ini teralokasi rata-rata.

Hasil Uji Multikolonieritas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel Bebas	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,633	1,580	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Disiplin Kerja	0,633	1,580	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Bersumber pada tabel diatas dapat dinyatakan bahwa keempat variabel bebas dalam observasi ini mempunyai

angka *Tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10. Sebagai itu, bisa dinyatakan tidak terjadi petunjuk multikolonieritas diantara variabel bebas dalam observasi ini.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Bebas	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,929	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Disiplin Kerja	0,660	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Bersumber pada daftar memakai metode korelasi *Spearman's rho* mampu diamati keempat variabel independen mempunyai nilai signifikansi (*Sig. 2 Tailed*) lebih dari 0,05. Karena signifikansi lebih besar dari 0,05 mampu dinyatakan maka tidak berlaku heteroskedastisitas dalam tipe regresi ini.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
0,589	0,580

Bersumber pada daftar tersebut angka *Adjusted R Square* (R²) adalah 0,580 = 58,0%. Berarti, besarnya dampak variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja pada variabel kepuasan pelanggan dalam

observasi ini ialah sebesar 58,0% dan sisanya sebesar 42,0% rentan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam observasi ini seperti: lokasi, iklan, citra merek, dan lainnya.

Hasil Uji F ANOVA

Tabel 6. Hasil Uji ANOVA

F Hitung	Signifikansi
69,465	0,000

Bersumber pada tabel hasil uji F ANOVA ditemukan F hitung sebesar 69,465 dan angka signifikansi 0,000. F tabel mampu diamati terhadap tabel statistik kepada tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel – 1) = 2, dan df 2 (n – k – atau 100 – 2 – 1 = 97, hasil didapatkan untuk F tabel sebesar 3,09. Hasil ini menjelaskan bahwa tipe regresi yang dipakai dalam observasi ini sudah sesuai dan bisa dipakai untuk uji analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t).

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,731	0,262		2,794	0,006
Kualitas	0,59		0,566	6,914	0,000
Pelayanan	3	0,086			0
Disiplin	0,24		0,279	3,405	0,001
Kerja	8	0,073			1

Bersumber terhadap tabel tersebut mendapatkan persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$KP = 0,566 KU + 0,279 DK$$

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar +0,566 mengungkapkan maka kualitas pelayanan memberikan dampak positif pada kepuasan konsumen

Artinya semakin bagus kualitas pelayanan, maka akan memajukan kepuasan konsumen. Sebaliknya, makin menurun kualitas pelayanan maka akan menurunkan kepuasan konsumen.

Koefisien regresi variabel disiplin kerja sebesar +0,279 mengungkapkan maka disiplin kerja memberikan dampak positif pada kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik disiplin kerja, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, semakin menurun disiplin kerja maka akan menurunkan kepuasan pelanggan.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

Variabel Bebas	t Hitung	Signifikansi
Kualitas Pelayanan	6,914	0,000
Disiplin Kerja	3,405	0,001

Berdasarkan Tabel dapat diamati bahwa :

- Hasil uji hipotesis untuk variabel kualitas pelayanan didapatkan nilai t hitung sebesar 6,914 lebih besar dari t tabel 1,984 ($6,914 > 1,984$), dan Signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), yang berarti kualitas pelayanan berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan. Hipotesis 1 yang menganalisa maka "Kualitas Pelayanan Berdampak Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan" berarti diterima.
- Hasil uji hipotesis untuk variabel disiplin kerja diperoleh nilai t hitung sebesar 3,405 lebih besar dari t tabel 1,984 ($3,405 > 1,984$), dan Signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil

dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), yang berarti disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa “Disiplin Kerja Berdampak Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen” berarti diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka kualitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini memberikan kontribusi wawasan kepada pihak perusahaan untuk lebih meningkatkan standar kualitas pelayan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengambil sampel lebih dari 1 kantor cabang dengan jumlah responden yang lebih besar. Sehingga data yang digunakan semakin valid dan reliabel. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mencari variabel-variabel pendukung lainnya sebagai acuan untuk diteliti pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1980. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka
- Arinta, Kustasi. 2003. *Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*. BPF: Yogyakarta
- BTPN Syariah. 2021. www.btpn.com. Diakses pada 2 Februari 2021.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2008. *Undang-undang No. 21 Tahun 2008 Tentang perbankan Syariah*.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, dkk. 2008. *Pemasaran Strategic*. Yogyakarta; Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing: Esesnsi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Zethaml, Valarie, Maru Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2013. *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition.