

---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUKTIVITAS KEPUASAN NASABAH BANK BJB KCP CIRANJANG PADA MASA PANDEMI**

**Ana Roviana Purnamasari<sup>1\*</sup>, Fitri Nuraeni<sup>2</sup>,**

**Lina Mardiana<sup>3</sup>, Nia Kurniawati<sup>4</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Suryakencana

\*Corresponding Author e-mail: [a.roviana2309@gmail.com](mailto:a.roviana2309@gmail.com),

[fitrinuraeni4444@gmail.com](mailto:fitrinuraeni4444@gmail.com), [linamardiana799@gmail.com](mailto:linamardiana799@gmail.com), [niakurnia5764@gmail.com](mailto:niakurnia5764@gmail.com)

Masuk: September 2022 | Penerimaan: September 2022 | Publikasi: September 2022

---

**ABSTRAK**

Dalam dunia perbankan, kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dalam menunjukkan eksistensi dan kemampuannya untuk memuaskan nasabah. Produktivitas suatu Bank dinilai perlu dikembangkan guna mencapai hasil yang maksimal dalam mempertahankan kekuatan suatu instansi. Di masa pandemi ini segala bentuk usaha baik barang maupun jasa terkena dampaknya, salah satunya adalah sektor Perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pandemi *Covid-19* di sektor perbankan terkait kualitas pelayanan dan produktivitas yang diberikan oleh Bank terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB KCP Ciranjang Cianjur. Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebar kuesioner kepada nasabah dengan jumlah sampel sebanyak empat puluh (40) nasabah BJB KCP Ciranjang dan observasi serta penyebaran angket kepada karyawan Bank untuk mencari data dari Bank.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Produktivitas; Kepuasan Nasabah; Bank; Pandemi *Covid-19*.

**ABSTRACT**

*In Banking, service quality is one of the essential aspect in showing its existence and ability to satisfy customers. The productivity of a Bank is considered to need to be improved to achieve maximum results in maintaining the strength of an agency. During this pandemic, all forms of business, both goods and services, are facing problems one of it is the Banking sector. This study aims to analyze the impact of the Covid-19 pandemic in the Banking sector regarding the quality of service and productivity provided by Banks to customers, especially at Bank BJB KCP Ciranjang Cianjur. The author uses a quantitative approach by distributing questionnaires to customers with a sample of forty (40) BJB KCP Ciranjang customers and observing and distributing questionnaires to Bank employees to find data from the Bank.*

**Keywords:** Service Quality; Productivity; Goals Bank; Covid-19 Pandemic.

**A. PENDAHULUAN**

Di Indonesia perbankan mempunyai peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi, dalam Undang-Undang Nomor 10 Pasal 4 (empat) Tahun 1998 berbunyi, “Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemeratan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak” dalam hal itu salah satu fungsi bank yaitu untuk

menghubungkan antara orang yang kelebihan dana dengan orang yang memerlukan dana untuk keperluan usaha atau hal penting lainnya.

Perkembangan industri perbankan di Indonesia cepat menyebabkan terjadinya persaingan antar bank, karena persaingan tersebut bank harus berlomba untuk mencari cara bagaimana cara meningkatkan produktivitas untuk mencapai laba, yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi nasabah serta menyediakan produk jasa perbankan. Sejak sepuluh tahun terakhir, fokus strategis layanan perbankan telah mengalami pergeseran dari harga (*Price*) menuju kepada kualitas pelayanan (*service quality*). Alasannya karena munculnya persaingan, tantangan yang berat, lingkungan bisnis yang stabil, teknologi modern dan peningkatan sistem penyedia layanan. Karena perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor yang semakin penting dalam menentukan pasar dan profitabilitas bank (Spathis et al.:2004).

Produktivitas perbankan dalam mengembangkan usahanya harus selalu meningkat. Karena semakin baik pelayanan bank tersebut sangat dipengaruhi oleh produktivitas kerja sumber daya manusianya. Untuk mencapai produktivitas yang ditargetkan, pelayanan pun harus diutamakan, kualitas pelayanan perbankan ditentukan oleh penilaian nasabah. Dimana nilai, fungsi, kualitas dan manfaat dari produk perbankan menjadi perhatian bagi nasabah. Nasabah mempunyai kecenderungan untuk menuntut pelayanan secara personal, karena kepuasan nasabah menjadi konsep utama dalam kajian bisnis dan manajemen perbankan.

Dalam kondisi saat ini, banyak perusahaan yang mengalami penurunan akibat pandemi *Covid-19*, sektor jasa keuangan dan asuransi yang di dalamnya termasuk perbankan pun tidak luput dari imbas ini. Sejumlah perbankan terpaksa mengambil keputusan hapus buku dan hapus tagih piutang (*write off*) untuk kredit yang sudah masuk kategori macet dalam jangka waktu lama, hal tersebut terjadi karena mayoritas bank besar mengalami kenaikan kredit bermasalah atau *Non Performing Loan* (NPL), kenaikan NPL terjadi karena debitur mengalami masalah dari sisi *cash flow* akibat pandemi *Covid-19*.

Dalam produktivitasnya di masa pandemi *Covid-19*, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. menyatakan bahwa jumlah kredit yang disalurkan perseroan selama masa pandemi *Covid-19* tetap mengalami pertumbuhan, meski jumlah kredit yang disalurkan tumbuh secara tahunan, wabah pandemi *Covid-19* yang telah berlangsung lebih cukup lama ini telah membuat arus pembayaran kredit sedikit terhambat. Rasio kredit macet atau *Non-Performing Loan* (NPL) yang dicatat BJB sebesar 1,65% pada beberapa bulan

setelahnya angka tersebut mengalami kenaikan karena dampak dari pandemi *Covid-19* yang makin terasa di seluruh sektor.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di bank BJB KCP Ciranjang Cianjur, terdapat beberapa masalah yang terjadi, dalam hal pengkreditan, khususnya kredit mikro yang mengalami arus pembayaran kredit terhambat, sejumlah usaha milik nasabah mengalami penurunan karena dampak dari pandemi *Covid-19* mengakibatkan arus pembayaran kredit terganggu. Hal tersebut mengakibatkan produktivitas bank mengalami penurunan. Selain itu, ada produk kredit konsumen, dimana jenis kredit ini dikhususkan menjadi produk yang unggulan dari produk yang tersedia di bank BJB, yaitu ada Kredit Guna Bhakti (KGB), Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB), Kredit Purna Bhakti (KPB), jenis kredit tersebut tidak mengalami penurunan yang signifikan, karena jenis pembayaran angsuran dari kredit ini diambil dari gaji nasabah perbulannya.

Dalam seperwujudan komitmen Bank BJB untuk mendorong laju perekonomian, khususnya di Jawa Barat melalui program bjb PENTas (Penguatan Ekonomi Nasional Tangguh dan Sejahtera) yang merupakan inisiasi Gubernur Jawa Barat. Bank BJB sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh membuat Bank BJB KCP Ciranjang harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Peningkatan dan penurunan jumlah nasabah dari tahun ke tahun dapat dijadikan evaluasi bagi perusahaan untuk menilai seberapa tinggi kepuasan nasabah pada pelayanan yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka diperoleh perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu tentang pengaruh kualitas pelayanan dan produktivitas terhadap kepuasan nasabah Bank BJB KCP Ciranjang Cianjur pada masa pandemi *Covid-19*. Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk pengembangan industri perbankan di Indonesia secara umum.

## **B. KERANGKA TEORI**

### **1. Pelayanan**

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2008). Pelayanan bank adalah suatu bentuk kegiatan untuk

memudahkan nasabah dengan memberikan jasa berupa fasilitas yang dibutuhkan oleh nasabah.

## 2. Kualitas pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Ijptono, 2001). Sedangkan menurut Laksana, (2008 :88), kualitas dapat juga didefinisikan sebagai tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2002: 83). Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen. Pada umumnya pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, serta pembelian ulang yang lebih sering. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Sebagai perusahaan di bidang jasa, bank harus dapat memberikan kualitas layanan yang baik bagi nasabahnya. Pelayanan tersebut dapat berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat karyawan dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan nasabah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bagi industri perbankan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan bisnis perbankan itu sendiri.

## 3. Produktivitas

Produktivitas merupakan salah satu bentuk pengukuran kinerja dan dimungkinkan menjadi faktor yang diperhitungkan dalam pengambilan keputusan (Hseu & Shang, 2005). Salah satunya adalah dalam penggunaan *input* yang tersedia untuk menghasilkan *output* yang maksimal sehingga produktivitas digunakan sebagai salah satu indikator utama dalam menilai kemampuan bersaing (Hidayati, 2005). Sedangkan arti produktivitas secara umum adalah kemampuan setiap orang, sistem, atau perusahaan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan dengan cara memanfaatkan sumber daya secara efektif dan juga efisien.

## 4. Bank

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan juga menyalurkannya

kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau juga bentuk-bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Fungsi utama bank adalah sebagai penghimpun dana masyarakat yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya. Perbankan juga salah satu pilar pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat di sisi sector keuangan.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. atau Bank BJB adalah bank BUMD Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Bandung. Bank ini didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk perseroan terbatas, kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah. Bank BJB memiliki visi yaitu “menjadi 10 bank terbesar yang berkinerja baik di Indonesia”. Bank BJB mempunyai Produk dan Layanan yang cukup banyak meliputi simpanan, pinjaman, dan layanan. Dalam simpanan bank bjb menyediakan produk berupa tabungan, giro dan deposito. Salah satu yang menjadi produk unggulan di bank BJB adalah dalam bentuk pinjaman yaitu kredit konsumen yang tercatat sebagai *captive market* bank BJB. Penyaluran kredit ini didominasi kepada para ASN yang pegawai yang bekerja di BNPB. Berdasarkan catatan perusahaan, kredit konsumen menguasai sebesar 70% porsi kredit yang disalurkan, selain itu juga ada Kredit Usaha Rakyat, yaitu Kredit Mikro Utama dengan tujuan pegajuan kredit adalah modal kerja dan investasi biasanya yang menjadi nasabahnya adalah para pelaku usaha perorangan, kelompok usaha dan Badan Usaha (PT atau CV) dalam sector ekonomi produktif yang termasuk kategori usaha mikro seperti pedagang, wirausaha yang usahanya telah berjalan minimal 2 tahun.

## 5. Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan adalah seberapa jauh persepsi kinerja sebuah produk sesuai dengan harapan-harapan seorang pembeli (Kotler dan Amstrong, 2004: 793). Salah satu hal yang diperlukan dalam mencapai loyalitas nasabah adalah kepuasan. Kepuasan nasabah hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Produk yang ditawarkan juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, semakin baik fitur-fitur atau fasilitas yang ditawarkan pada produk tersebut, maka nasabah dengan sendirinya akan merasa puas. Oleh sebab itu, bank harus mampu melakukan inovasi terhadap produknya agar produk tersebut memiliki nilai tambah daripada produk bank lain.

Jika nasabah dapat merasakan nilai tambah dari produk tersebut maka dengan sendirinya kepuasan nasabah dapat tercapai.

Nasabah yang telah merasa puas terhadap pelayanan penyedia jasa perbankan cenderung akan menyampaikan rasa puasnya kepada orang lain dan secara tidak langsung hal itu dapat mempengaruhi orang lain agar menggunakan jasa dari bank tersebut. Tidak hanya pada produk saja namun dalam hal interaksi yang baik antara nasabah dengan karyawan bank dapat menjadi nilai atau poin tersendiri bagi nasabah untuk menyatakan atau merasakan kepuasan terhadap bank yang telah dipilihnya tersebut. Dapat dilihat dari komunikasi antara karyawan bank dengan nasabah apabila nasabah mengalami kesulitan atau keluhan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan, karyawan bank dapat langsung melakukan respon terhadap keluhan tersebut. Oleh karena itu, semakin baik hubungan antara pihak bank dengan nasabahnya akan menunjang tingkat kepuasan nasabah terhadap bank tersebut.

## **6. Pandemi Covid-19**

Pandemi adalah wabah yang berjangkit serempak di mana-mana, meliputi daerah geografi yang luas. Menurut *World Health Organization (WHO)* Wabah penyakit yang masuk dalam kategori pandemi adalah penyakit menular dan memiliki garis infeksi berkelanjutan. Maka, jika ada kasus terjadi di beberapa negara lainnya selain negara asal, akan tetap digolongkan sebagai pandemi. *Covid-19* dimulai sebagai epidemi di China sebelum menyebar ke seluruh dunia dalam hitungan bulan dan menjadi pandemi. Meski demikian, epidemi tidak selalu menjadi pandemi dan tidak selalu memiliki transisi yang cepat atau jelas. suatu penyakit dikategorikan sebagai pandemi apabila penyakit itu berkembang di beberapa wilayah yang baru terdampak melalui penularan setempat. Status virus corona yang telah berubah menjadi pandemi, bukan berarti virus ini semakin liar dan kuat, melainkan penyebaran *Covid-19* yang semakin meluas dan menyebar di berbagai wilayah dunia. *Covid-19* mulai menyebar dari di Indonesia pada awal Maret 2020 dan menyebar ke berbagai wilayah di Indonesia. Tercatat sampai saat ini sudah hampir 2,46 Juta kasus yang terjadi di Indonesia menyebabkan pemerintah kewalahan menangani pandemi. Berbagai peraturan pun telah dilaksanakan dari mulai *Lockdown*, PSBB, sampai yang terbaru PPKM.

## **C. METODE PENELITIAN**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis, merancang, menjelaskan, dan memaparkan Pengaruh kualitas pelayanan dan produktivitas terhadap kepuasan nasabah Bank BJB KCP Ciranjang di masa pandemi *Covid-19*. Dimulai dari menganalisis perilaku atau karakter, profesi, dan jenis produk unggulan yang sering diminati oleh nasabah bank BJB KCP Ciranjang. Kemudian menganalisis sistem operasinal bank selama masa pandemi *Covid-19*, jenis produk unggulan, kelebihan dan kelemahan bank selama pandemi, serta strategi bank dalam mempertahankan eksistensinya.

### **2. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan metode Kuantitatif. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada 40 orang nasabah bank BJB KCP Ciranjang serta observasi secara langsung terhadap karyawan bank dengan hasil jawaban berbentuk pernyataan.

### **3. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di salah satu bank BJB Kantor Cabang Pembantu daerah Ciranjang–Cianjur, alasan penulis mengambil penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan produktivitas terhadap kepuasan nasabah di masa pandemi *Covid-19* terhadap operasional bank dan hubungannya dengan nasabah agar menjadi evaluasi dan diharapkan akan bermanfaat untuk pengembangan industri perbankan di Indonesia secara umum.

### **4. Data dan Jenis Data**

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data penelitian yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan tidak melalui media perantara. Data primer dari penelitian ini adalah hasil observasi dan penyebaran kuesioner kepada nasabah dan juga kepada karyawan bank.

### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner. Peneliti mengumpulkan data secara langsung dengan menyebarkan angket kepada nasabah dan karyawan dari Bank BJB KCP. Ciranjang dan data yang didapat merupakan data primer. Angket atau kuesioner

merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2012).

Identifikasi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Variabel bebas X1 adalah kualitas pelayanan karyawan bank yang terdiri dari beberapa indikator penting, seperti sikap dan perilaku, daya tanggap, keandalan, penawaran serta penyajian jasa bagi nasabah
- b. Variable bebas X2 adalah produktivitas terdiri dari beberapa indikator seperti capaian target kerja, kualitas dan kuantitas dalam bekerja
- c. Variabel terikat Y adalah kepuasan nasabah Bank BJB KCP Ciranjang.

Kuesioner disebar kepada sejumlah 40 orang nasabah serta karyawan bank BJB KCP Ciranjang dan observasi secara langsung terhadap karyawan bank.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang terkumpul dari 40 orang nasabah sebagai sampel dalam penelitian ini diperoleh informasi mengenai usia responden yang disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1	20-30	6	15%
2	31-40	11	28%
3	41-50	14	35%
4	50 >	9	23%
<b>Jumlah</b>		40	100%

Dilihat dari tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia bahwa jenis nasabah yang dilihat berdasarkan usia sangat bervariasi. Mulai dari usia 21 tahun sampai usia 65 tahun. Tabel 1 memperlihatkan bahwa responden yang menjadi dominan adalah nasabah yang berusia 41-50 tahun, yaitu sebesar 35%.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 40 orang nasabah sebagai sampel dalam penelitian ini diperoleh informasi mengenai jenis pekerjaan responden yang disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Guru	10	25%
2	PNS/ASN	12	30%
3	Wiraswasta	9	23%
4	Tenaga Kesehatan	3	8%
5	Pensiun	3	8%
6	Mahasiswa	3	8%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dilihat dari tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan didapatkan data bahwa nasabah bank bjb yang mengisi kuesioner didominasi oleh PNS/ASN sebanyak 12 orang (30%), disusul oleh Guru sebanyak 9 orang (25%), kemudian wirausaha/wiraswasta sebanyak 9 orang (23%), sisanya tenaga Kesehatan, Pensiun, dan Mahasiswa masing-masing sebanyak 3 orang (8%).

## 3. Uji Validitas

Penilaian uji validitas adalah dengan mengkolerasikan antara skor butir dengan skor total, bila kolerasi tiap faktor tersebut positif dan  $r$  lebih besar atau sama dengan 0,30, maka instrument dinyatakan valid dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 5% (0,05). (Sugiyono, 2012:172)

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kualitas PelayananX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.903**	.898**	.744**	.785**	.962**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
X1.2	Pearson Correlation	.903**	1	.835**	.678**	.761**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
X1.3	Pearson Correlation	.898**	.835**	1	.882**	.626**	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
X1.4	Pearson Correlation	.744**	.678**	.882**	1	.578**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000

	N	40	40	40	40	40	40
X1.5	Pearson Correlation	.785**	.761**	.626**	.578**	1	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40
Kualitas PelayananX1	Pearson Correlation	.962**	.930**	.941**	.856**	.825**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jika dilihat pada daftar r tabel untuk banyak responden 40 orang dengan tingkat signifikan 0,05, dapat diketahui bahwa nilai r tabelnya = 0.312. Dari hasil uji validitas di atas, dapat dilihat bahwa r hitung > r tabel atau dapat juga dilihat dari segi r hitung > 0,30, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam angket ini valid. Berdasarkan hasil uji validitas didapat seluruh item pernyataan dinyatakan valid, hasil signifikansi tiap-tiap item pernyataan di bawah 0,05.

#### 4. Uji Reabilitas

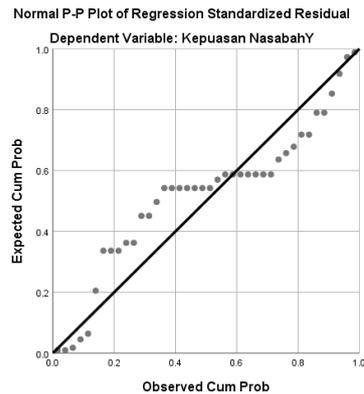
Hasil uji reabilitas untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) didapatkan:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.824	13

Reliabilitas merupakan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan penelitian yang ditunjukkan oleh instrumen pengukur dimana pengujiannya dilakukan secara internal, yaitu pengujian dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada dengan teknik tertentu. Variabel dikatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Sugiyono, 2012:183). Jika dilihat dari daftar r tabel untuk banyak responden 40 orang dengan tingkat signifikan 0,05, dapat diketahui bahwa nilai r tabelnya. Dapat disimpulkan berdasarkan *output* di atas, nilai *alpha* > r tabel yaitu 0,824 > 0.312 atau nilai *alpha* > 0,60, maka angket ini *reliable* atau konsisten.

#### 5. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak.



Dapat dilihat dari grafik di atas bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal, maka data dikatakan terdistribusi secara normal atau tidak terdapat penyimpangan.

## 6. Koefisien Uji Regresi Berganda Uji T dan Uji F

Uji T dan uji F dilakukan untuk mengetahui apakah Variabel X (dependen) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Variabel Y (Independen). Pada mengujian ini berarti, variabel kualitas pelayanan dan produktivitas terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB KCP Ciranjang pada masa Pandemi *Covid-19*. Untuk mengujinya harus menentukan T tabel dan T hitung serta F tabel dan F hitung terlebih dahulu.

Rumusan Hipotesis:

H1: Ada pengaruh kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

H2: Ada pengaruh produktivitas (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

H3: Ada pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan produktivitas (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Tingkat kepercayaan 95%,  $\alpha = 0,05$

a. Uji T diperoleh hasil

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.159	1.586		.731	.470
	Kualitas PelayananX1	.911	.073	.901	12.401	.000
	ProduktivitasX2	-.178	.369	-.035	-.482	.633

a. Dependent Variable: Kepuasan NasabahY

$$\begin{aligned} T \text{ tabel} &= (\alpha/2; n-K-1) \\ &= (0,025; 37) \\ &= 2,262 \end{aligned}$$

Untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) diperoleh hasil:

Nilai sig < 0,05 = 0,000 < 0,05

T hitung > T tabel = 12,401 > 2,262

H1: Terdapat pengaruh kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hipotesis diterima karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau t hitung lebih besar dari T tabel. Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Untuk variabel Produktivitas (X2) diperoleh hasil:

Nilai sig < 0,05 = 0,633 > 0,05

T hitung > T tabel = -0,482 < 2,262

H2: Terdapat pengaruh Produktivitas (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hipotesis ditolak karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau T hitung lebih kecil dari T tabel. Tidak ada pengaruh yang signifikan produktivitas terhadap kepuasan nasabah

b. Uji F diperoleh hasil:

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.942	2	7.471	77.177	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3.582	37	.097		
	Total	18.524	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan NasabahY

b. Predictors: (Constant), ProduktivitasX2, Kualitas PelayananX1

F tabel = (k ; n - k)

= ( 2 ; 38)

= 3,24

Nilai sig < 0,05 = 0.000 < 0,05

F hitung > F tabel = 77,177 > 3,24

H3: Ada pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Produktivitas (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hipotesis diterima karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau F hitung lebih besar dari F tabel. Ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dan produktivitas terhadap kepuasan nasabah.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah cukup tinggi atau sangat berpengaruh. Mayoritas responden menyatakan sangat setuju bahwa kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah dan dinilai cukup baik oleh nasabah. Walaupun ada beberapa nasabah yang belum merasakan kualitas pelayanan dari segi kecepatan pelayanan, namun mayoritas nasabah setuju akan kualitas pelayanan yang cukup tinggi dan memuaskan di Bank BJB KCP Ciranjang. Dengan demikian, Bank BJB KCP Ciranjang harus meningkatkan kualitas pelayanan, karena kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan produk atau jasa bank.
2. Variabel produktivitas terhadap kepuasan nasabah dinilai tidak terlalu berpengaruh, karena karyawan merasa bahwa naik atau tidaknya produktivitas atau kinerja bank selama masa pandemi *Covid-19* itu tidak menurunkan jumlah nasabah yang ada di Bank BJB KCP Ciranjang. Karena pihak bank yang di dalamnya karyawan selalu mengutamakan kualitas dan kuantitas bekerja dengan tujuan untuk pelayanan dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya. Walaupun demikian, bank sebagai pelaku pemenuhan kepuasan nasabah harus selalu meningkatkan produktivitas dan efektivitas dalam bekerja karena setiap bank mempunyai target yang harus dicapai dalam tenggat waktu yang ditentukan oleh bank, serta untuk mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap Bank BJB selama masa pandemi *Covid-19*.
3. Karakteristik responden nasabah Bank BJB KCP Ciranjang didominasi oleh nasabah yang berusia 41-50 tahun, yaitu sebesar 35% yang berjumlah 14 dari 40 orang, serta dilihat berdasarkan jenis pekerjaan didominasi oleh PNS/ASN sebanyak sebanyak 12 orang (30%). Ini menunjukkan bahwa Bank BJB merupakan jenis bank milik Daerah Jawa barat dan Banten, dengan jenis nasabah yang didominasi oleh karyawan yang bekerja di pemerintahan.

## REFERENSI

- Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI" Jurnal Ekonomi, November 2016, Volume 7 No. 2.
- Azizah Nur Alfi, "Kredit Bank BJB (BJBR) Tumbuh di Atas Industri, Ini Segmen yang Jadi Penopang", <https://finansial.bisnis.com/read/20210427/90/1386941/kredit-bank-bjb->

- bjbr-tumbuh-di-atas-industri-ini-segmen-yang-jadi-penopang, diunduh pada Senin, 12 Juli 2021 pukul 09:12 WIB.
- Bayu Anggoro, “Bank BJB Tetap Tumbuh Baik di Masa Pandemi” <https://mediaindonesia.com/ekonomi/401187/bank-bjb-tetap-tumbuh-baik-di-masa-pandemi>, diunduh pada Senin, 12 Juli 2021 pukul 09:21 WIB.
- Dito Aditia Darma Nasution, Erlina, Iskandar Muda, “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia”, *Jurnal Benefita*, Juli 2020, Volume 5 No. 2, hlm. 212-224. [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id), diunduh pada Minggu, 11 Juli 2021 pukul 20:46 WIB.
- Evi Okatviani Satriyanti, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya” *Journal of Business and Banking*, November 2012 Volume 2, No. 2, hlm. 171-184.
- FEBI, 2018, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Suryakencana Edisi VI*. Cianjur: Tim FEBI UNSUR.
- Feby Dwi Sutianto, “Bank BJB Dukung UMKM Selama Pandemi dengan Suntikan Dana PEN” <https://kumparan.com/kumparanbisnis/bank-bjb-dukung-umkm-selama-pandemi-dengan-suntikan-dana-pen-1v1qzfZ6qVK/full>, diunduh pada Senin 12 juli 2021, 11:04 WIB.
- Leo Dwi Jatmiko, "Kinerja Bank BJB (BJBR) Tetap Terjaga di Tengah Pandemi Covid-19", <https://finansial.bisnis.com/read/20200604/90/1248651/kinerja-bank-bjb-bjbr-tetap-terjaga-di-tengah-pandemi-covid-19>, diunduh pada Minggu, 1 Juli 2021 pukul 21:50 WIB.
- Lica Miana, Nonie Afrianty, Asnaini, “Dampak Covid-19 Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Di Indonesia Menggunakan Pendekatan *Sharia Maqasid Index (SMI)*” *Jurnal Aghinya STIESNU Bengkulu*, Januari 2021, Volume 4 Nomor 1 E-ISSN 2621-8348.
- Ramadhan Rizky Putra, Sekarsukma Syifadhiya, Sekar Aji Widyastiti, Zulfi kar Bagus Pambuko, “Analisis Produktivitas Perbankan Syariah di Indonesia dalam Mengelola Dana Sosial” *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Juni 2018/ 1439 H, Volume VIII, No 1 hlm :74-80.
- Setiawan Jatmiko, “Pengaruh *Gender, Commitment, Communication, dan Conflict Handling* terhadap *Costumer Loyalty* pada Salah Satu Bank Swasta di Indonesia” *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Tahun 2011, Volume 4.
- Shandy Widjoyo Putro dan Prof. Dr.Hatane Semuel, MS., Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M.A., ‘Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran *Happy Garden* Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Tahun 2014, Volume 2, No. 1, hlm.1-9.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet, hlm.134.
- Yuliana, “*Corona Virus Diseases (Covid-19)*; Sebuah tinjauan litelatur”, *Wellness and Healthy Magazine*, Februari 2020, Volume 2 No. 1 hlm. 187-194