

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

Ainun Islamiah¹, Hartati Hartati²

¹ Prodi D3 Manajemen Industri

^{1,2} Fakultas Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada

Email: ainuncs002@gmail.com¹, hartati.asm@gmail.com²

Abstrak

Tujuan pelaksanaan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kanca Sidrap Unit Otting. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan atau nasabah.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan; Kepuasan.

Abstract

The purpose of conducting this study is to determine the effect of service quality on customer satisfaction and loyalty to PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kanca Sidrap Unit Otting. The data collection techniques that will be used in this study are interviews and observations. The results showed that service quality is a must for companies to survive and still get the trust of customers or customers.

Keywords: Quality; Service; Satisfaction.

Pendahuluan

Setiap negara membutuhkan sistem keuangan yang handal dan stabil agar dapat memajukan kesejahteraan masyarakatnya. Perbankan sebagai penghimpun serta penyalur dana dari masyarakat mempunyai peranan penting untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, seperti meningkatkan pertumbuhan ekonomi, stabilitas nasional, pemerataan pembangunan. (Husniyah, 2019) Selain itu perbankan juga berperan di dalam kegiatan investasi, distribusi barang dan jasa.

Perbankan memiliki peranan yaitu sebagai tempat perantara uang (*financial intermediary*) yang beredar dimasyarakat. Perantara uang yang dimaksud yaitu bank menghimpun dana dari pihak-pihak yang kelebihan dana (*surplus of funds*) dan menyalurkan dana tersebut ke pihak-pihak yang memerlukan dana (*lack of funds*). (Pukan, 2016) Kegiatan tersebut merupakan salah satu peran bank yaitu sebagai *Agent of Development*, selain kegiatan tersebut *Agent of Development* juga dapat terwujud melalui kegiatan investasi.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. (Nur, 2019) Bank Rakyat Indonesia (BRI) sangat mengedepankan pelayanan untuk segmen-segmen usaha mikro,

kecil, dan menengah (UMKM) serta memberikan yang terbaik guna menunjang peningkatan ekonomi. BRI juga turut aktif dalam mendukung program-program pemerintah seperti penyaluran kredit. Jenis kredit yang biasa diberikan oleh hampir semua bank adalah kredit investasi, kredit modal kerja, dan bantuan Sosial Non Tunai.

Di era di mana nasabah tidak loyal, bank akan sulit untuk mempertahankan nasabah. Bank harus merubah cara dalam menarik dan membangun loyalitas nasabah agar mampu memperoleh tingkat profit yang lebih sehat. Bank harus sangat cermat dalam menyusun program loyalitas agar tidak mudah di tiru dan disaingi oleh bank lain, Bank harus dapat meluncurkan program-program loyalitas baru yang berbeda dari yang sudah ada saat ini. (Ilahi & Arifuddin, 2022) Dalam hal ini, Bank dituntut dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah untuk menciptakan kepuasan serta loyalitas dari nasabah. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa dan tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi suatu perusahaan perbankan menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnis. (Simamora, 2007) Kepuasan pelanggan sebelumnya akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang di berikan oleh penyedia jasa. Kepuasan akan timbul setelah seseorang telah mengalami pengalaman dengan kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut.

Materi dan Metode

A. Pengertian Pemasaran

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena saat ini dan dimasa yang akan datang, kita tidak akan dapat lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan. (Pepriyanti & Pinang-KEPRI, 2015) Begitu pentingnya dunia perbankan, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan "nyawa" untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentunya tidak salah, karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan, sangatlah penting, misalnya dalam hal penciptaan uang, mengedarkan uang, menyediakan uang untuk menunjang kegiatan usaha, tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan lainnya. (Nurfaizah & Parmitasari, 2015) Pengertian bank yang dikutip berikut ini, pada dasarnya berbeda satu dengan yang lainnya. Kalaupun ada perbedaan hanya nampak pada tugas atau usaha bank, ada yang mengartikan bank sebagai suatu badan yang tugas utamanya menghimpun uang dari pihak ketiga. Sedangkan pengertian lain mengatakan, bank adalah suatu badan yang tugas utamanya sebagai perantara untuk menyalurkan penawaran dan permintaan kredit pada waktu yang ditentukan dan ada pula yang menyatakan bahwa bank adalah suatu badan yang tugas utamanya menciptakan kredit. (Amalia, 2012)

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan pelanggan bisa berupa tiga macam tipe. Pertama, *will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen, sewaktu menilai kualitas jasa tertentu. Kedua, *should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya diterima jauh lebih besar daripada apa yang diperkirakan akan diterima. Ketiga, *ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum

atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen. pelayanan (*service*) dapat dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operation* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstag*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*). (Suzanto, 2011) Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedang ketidakpuasan timbul bila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan. (Herawati et al., 2013)

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yakni observasi dan wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. (Falaahudin & Sugiyanto, 2013) Observasi merupakan sebagai proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu. Observasi adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan diagnosis. (Falaahudin & Sugiyanto, 2013) Pengumpulan datanya langsung ke bank BRI Kanca Sidrap Unit Otting

Hasil dan Pembahasan

Adapun hasil penelitian dengan teknik observasi dan wawancara adalah sebagai berikut. Penulis mengobservasi bahwa pengelolaan kegiatan operasionalnya sudah baik. Namun ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan. Kendala ataupun masalah yang ditemui oleh penulis yaitu keterbatasan tempat arsip dan lokasi yang berbeda sehingga pengarsipan kurang efektif dan efisien, kurangnya minat dan pengetahuan nasabah mengenai penggunaan internet banking, dan keterlambatan pembayaran kredit dan mengakibatkan kredit macet. Selain itu, dalam kegiatan operasional sehari-hari dalam melayani nasabah sering terjadi komplain dari nasabah tentang cara pelayanan yang diberikan. Misalnya dalam melayani nasabah, customer service terlalu lama menangani satu permasalahan dari nasabah yang mengakibatkan terjadinya antrian begitu pula dengan nasabah yang ingin melakukan transaksi keuangan sering menunggu lama, hal itu disebabkan jumlah teller yang melayani kegiatan transaksi tersebut hanya satu orang dan fasilitas yang disediakan seperti tempat duduk yang tidak dapat menampung nasabah jika ada antrian yang banyak.

Jadi, kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat jasa yang diterima seorang konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan harapan akan sebuah kepuasan sehingga mempunyai nilai lebih dimata konsumen. (Kurniasari & Santoso, 2013) Hasil dari pengamatan penulis kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada kepala unit dan customer service PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kanca Sidrap Unit Otting, penulis mengambil kesimpulan bahwa perbankan memiliki peranan yaitu sebagai tempat perantara uang (*financial intermediary*) yang beredar di masyarakat. Perantara uang yang dimaksud yaitu bank menghimpun dana dari pihak-pihak yang kelebihan dana (*surplus of funds*) dan menyalurkan dana tersebut ke pihak-pihak yang memerlukan dana dalam bentuk pinjaman/kredit. (Hardi, 2019) Kredit yang sangat diminati oleh masyarakat adalah kredit modal kerja yang dimana digunakan oleh masyarakat untuk mengembangkan usahanya.

Kesimpulan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat jasa yang diterima oleh seorang konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan harapan akan sebuah kepuasan sehingga mempunyai nilai lebih dimata konsumen. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Daftar Pustaka

- Amalia, S. (2012). *Analisis Kinerja Keuangan Dengan Menggunakan Metode CAMEL (studi kasus pada PT. Bank Bukopin Tbk. Tahun 2009-2011)*. Universitas Hassanuddin.
- Falaahudin, A., & Sugiyanto, F. X. (2013). Evaluasi program pembinaan renang di klub tirta serayu, tcs, bumi pala, dezender, spectrum di provinsi jawa tengah. *Jurnal Keolahragaan*, 1(1), 13–25.
- Hardi, J. (2019). *Analisis LDR Dan NPL PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan*.
- Herawati, A., Pradhanawati, A., & Dewi, R. S. (2013). Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Alfamart di Kecamatan Tembalang Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Husniyah, H. (2019). Pengaruh Inflasi, Capital Adequacy Ratio (CAR), Loan to Deposit Ratio (LDR), Return On Assets (ROA), Biaya Operasional Pendapatan Operasional (BOPO) terhadap Tingkat Suku Bunga Deposito pada PT. Bank SUMUT. *Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains*, 1(01).
- Ilahi, A. A. A., & Arifuddin, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Amsir Bunga Rampai Journal*, 1(1), 27–40.
- Kurniasari, N. D., & Santoso, S. B. (2013). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Steak & Shake Cabang Jl. Sriwijaya 11 Semarang)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Nur, I. (2019). Strategi Pemasaran Terhadap Produk Kredit Usaha Pada PT. Bank Bukopin Cabang Parepare. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 7(2), 80–99.
- Nurfaizah, N., & Parmitasari, R. D. A. (2015). Pengaruh Tingkat Suku Bunga Deposito Terhadap Jumlah Dana Deposito Pada Bank Mandiri Cabang Utama Makassar. *Jurnal Iqtisaduna*, 1(2), 65–78.
- Pepriyanti, H., & Pinang-KEPRI, T. (2015). Pengaruh FDR, BOPO, NPL, LAR dan NIM Terhadap ROA Pada Bank Umum Yang Terdaftar Di BEI Periode 2010-2014. *Jurnal Universitas Maritim Raja Ali Haji*.
- Pukan, N. B. T. (2016). *Prospek Pembentukan Bank Industri Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*. UAJY.
- Simamora, E. R. (2007). *Analisis Faktor-Faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi empiris nasabah PT. Bank*

Tabungan Negara cabang Semarang). program Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1), 41329.