



## **PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BNI UNIT KOLAKA**

Sitti Fitri<sup>1</sup>, Muhammad Zakariah<sup>2</sup> dan Muhammad Askari Zakariah<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, IAI Al Mawaddah Warrahmah Kolaka

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Pendidikan Agama Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, IAI Al Mawaddah Warrahmah Kolaka

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, IAI Al Mawaddah Warrahmah Kolaka

\*corresponding author: [m.askari.zakariah@gmail.com](mailto:m.askari.zakariah@gmail.com)

Received 21 August; Accepted 21 September 2018

Available online 1 October 2018

### **ABSTRACT**

Customer complaints indicate that the level of customer service is still lacking, where customers feel more secure and comfortable transacting via SMS banking than having to come directly to the Bank. This type of research is quantitative research using the SPSS method using primary data from the results of a questionnaire on a sample of 35 respondents. The sampling method is questionnaire distribution. The method of analysis uses the method of reliability and correlation. Reliability analysis shows that the data is valid. Because,  $\alpha > 0.60$  and the correlation analysis shows that the results of empathy and responsiveness are very directly related and can affect the interest of customers to transact at Bank BNI.

Keywords: Customer, Service, Bank BNI, and Kolaka

---

ISSN 2599-1191 ©Production and Hosting by IAI Al-Mawaddah Warrahmah Kolaka

DOI: 10.5281/zenodo.1440368

## PENDAHULUAN

Pentingnya teknologi informasi dalam bisnis tidak diragukan lagi. Banyak perusahaan di dunia berkeinginan untuk mengubah dirinya menjadi pembangkit daya (power house) bisnis global melalui berbagai investasi besar dalam e-business, e-commerce, dan usaha Teknologi Informasi (TI) lainnya yang global. Jadi terdapat kebutuhan yang nyata bagi para manajer bisnis dan praktisi bisnis untuk memahami bagaimana mengelola fungsi organisasi yang penting ini. Mengelola sistem dan teknologi informasi yang mendukung proses bisnis modern perusahaan saat ini adalah tantangan besar untuk para manajer bisnis dan TI serta para praktisi bisnis (O'Brian, 2005).

Salah satu bank komersial di Indonesia yang mengimplementasikan penggunaan sistem e-banking pada layanan jasa perbankan adalah Bank BNI. Nasabah BNI Taplus & BNI Giro Perorangan menikmati berbagai kemudahan dan kenyamanan transaksi perbankan 24 jam BNI e-Banking, yang bisa dipergunakan kapan saja dan dimana saja. Adapun layanan yang disediakan BNI e-Banking adalah BNI ATM, BNI Phone Banking, BNI SMS Banking, BNI Internet Banking, BNI Internet Banking versi mobile, BNI debit Online dan BNI SMS Tunai.

Menurut Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), pertumbuhan e-banking sangat signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pasalnya e-banking menawarkan biaya transaksi yang lebih murah dan proses yang lebih mudah. Dalam kurun waktu dua tahun terakhir, pertumbuhan volume transaksi internet banking mencapai 115% [Nugroho, Ari. (2014)]. Menurut catatan Perhimpunan Bank-Bank Umum Nasional (Perbanas), pada 2013 jumlah pengguna internet banking di Tanah Air mencapai 23 juta atau mewakili 32,31% dari total pengguna internet [Sinaga, Royke. (2014)]. Sampai dengan Juli 2012 menunjukkan angka 63 juta pengguna internet di Indonesia. Jumlah ini menunjukkan sekitar 24,23 persen penduduk Indonesia telah menggunakan internet.

Dalam penerapannya, BNI telah menerapkan sistem keluhan dan saran melalui media sosial facebook dan twitter yaitu account facebook [www.facebook.com/BNI](http://www.facebook.com/BNI) dan account twitter @BNI46. Berikut adalah rangkuman dari beberapa keluhan yang disampaikan nasabah BNI terkait internet banking melalui account twitter @BNI46 dan facebook BNI ([www.facebook.com/BNI](http://www.facebook.com/BNI)). Diperoleh data bahwa mengenai keluhan nasabah meliputi : Tidak

bisa akses/login, error, tidak bisa transaksi, bertanya karena kurang paham, kesulitan aktivasi, registrasi. Kenaikan transaksi melalui ATM menunjukkan bahwa transaksi perbankan menggunakan *electronic banking* masih kurang populer, dimana nasabah lebih merasa aman untuk bertransaksi melalui ATM karena adanya struk sebagai bukti transaksi, sehingga adanya keyakinan yang tinggi dalam bertransaksi ulang secara online. Penelitian ini mengkaji layanan e-banking yang ada pada BNI karena menduduki posisi keempat dalam sistem finansial di Indonesia, maka BNI harus mampu dan mempertahankan prestasinya sebagai bank dengan kualitas pelayanan yang prima kepada nasabah dengan sistem perbankan elektronik.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan BNI. Pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur kepuasan nasabah terhadap bank BNI.

### KAJIAN PUSTAKA

Statistik adalah cara untuk mengolah data dan menarik kesimpulan-kesimpulan yang teliti dan keputusan-keputusan yang logis dari pengolahan data. (*Prof.Drs.Sutrisno Hadi,MA*), Statistik adalah sekumpulan cara maupun aturan-aturan yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan (Analisis), penarikan kesimpulan, atas data-data yang berbentuk angka dengan menggunakan suatu asumsi-asumsi tertentu. (*Prof.Dr.H.Agus Irianto*).

Populasi berasal dari kata bahasa Inggris *population*, yang berarti jumlah penduduk. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Distribusi sampling adalah distribusi dari mean-mean yang diambil secara berulang kali dari suatu populasi. Bila pada suatu populasi tak terhingga dilakukan pengambilan sampel secara acak berulang-ulang hingga semua sampel yang mungkin dapat ditarik dari populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi terbatas dan sebelum dilakukan pengambilan sampel berikutnya sampel unit dikembalikan ke dalam populasi.

Pengujian / analisis data mengacu kepada tujuan penelitian. Dengan demikian, analisis data adalah sebuah upaya menggunakan statistik untuk menjawab tujuan penelitian. Ada beberapa langkah melakukan pengujian data yang mengacu kepada tujuan penelitian pada uji beda rata-rata.

Sitti Fitri *et al.*, 2018. Pengaruh tingkat pelayanan...

Langkah-langkah pengujian ini disusun oleh penulis untuk memperkuat pemahaman bahwa statistik hanyalah sebuah alat bantu untuk mengambil keputusan atau kesimpulan. Artinya, tanpa statistik sebenarnya kesimpulan bisa diambil. Akan tetapi untuk lebih meyakinkan atau apabila secara visual sulit mengambil kesimpulan, maka digunakanlah statistik (uji). Dengan kata lain pemilihan jenis uji statistik disesuaikan dengan bentuk data, bukan sebaliknya data yang menyesuaikan dengan uji yang akan digunakan.

Korelasi adalah istilah statistik yang menyatakan derajat hubungan linier antara dua variabel atau lebih. Analisis korelasi pertama kali dikembangkan oleh Karl Pearson pada tahun 1900. Di dalam teknik analisis korelasi, hubungan antara dua variabel hanya mengenal hubungan searah (linier) saja, misalnya: tinggi badan menyebabkan berat badannya bertambah, tetapi berat badannya bertambah belum tentu menyebabkan tinggi badannya bertambah pula.

Bank Negara Indonesia didirikan dan dipersiapkan pada tanggal 5 Juli 1946 menjadi Bank Sirkulasi atau Bank Sentral yang bertanggung jawab menerbitkan dan mengelola mata uang RI. Beberapa bulan setelah pendiriannya, Bank Negara Indonesia mulai mengedarkan alat pembayaran resmi pertama - Uang Republik Indonesia atau ORI. Pengusul dibentuknya sebuah Bank Sentral atau Bank Sirkulasi, serta sekaligus juga adalah sebagai pendiri dan Direktur Utama Bank Negara Indonesia yang pertama adalah Raden Mas (R.M.) Margono Djodhadikusumo.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode SPSS menggunakan cara correlation dan reability. Korelasi adalah istilah statistik yang menyatakan derajat hubungan linier antara dua variabel atau lebih. Sedangkan reability adalah cara untuk mengetahui bahwa data yang kita dapat benar-benar valid dan terbukti benar.

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner terhadap responden yang menggunakan bank BNI sebagai prantara transaksi. Populasi dari penelitian ini adalah responden nasabah BNI yang datang ke bank BNI. Untuk mendapatkan data, maka digunakan sampel sebanyak 25 nasabah.

Dalam penelitian ini terdapat lima variable yang akan dianalisis adalah kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik. Untuk memperoleh informasi yang menyangkut karakteristik atau sifat-sifat dari berbagai elemen yang diteliti, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu : kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab, dan wawancara merupakan teknik pengambilan data yang dilakukan dengan mengadakan Tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang menjadi sumber data penelitian guna memperoleh data yang actual.

### **Metode analisis data**

Data primer yang telah diperoleh dari nasabah ditabulasi dan diolah dengan rumus statistic menggunakan program Microsoft Excel 2007 dan SPSS 16. Dalam pengolahannya, tahap pertama yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reabilitas kuesioner. Uji validitas ini diperoleh melalui penilaian nasabah. Uji reliabilitas digunakan teknik Alpha Cronbach, dimana semua instrument dapat dikatakan handal (reliable) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Analisis uji validitas dan reliabilitas**

Uji validitas berdasarkan tingkat kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik pada kuesioner menunjukkan semua valid. Uji reliabilitas berdasarkan tingkat kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik pada kuesioner menunjukkan reliabilitas dengan cronbach alpha  $> 0,60$  yang berarti semua indicator pada kuesioner adalah reliable.

		N	%
Cases	Valid	35	94.6
	Excluded <sup>a</sup>	2	5.4
	Total	37	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	6

### Analisis kepuasan nasabah dengan menggunakan correlation

Korelasi adalah istilah statistik yang menyatakan derajat hubungan linier antara dua variabel atau lebih. Analisis korelasi pertama kali dikembangkan oleh Karl Pearson pada tahun 1900. Di dalam teknik analisis korelasi, hubungan antara dua variabel hanya mengenal hubungan searah (linier) saja, misalnya: tinggi badan menyebabkan berat badannya bertambah, tetapi berat badannya bertambah belum tentu menyebabkan tinggi badannya bertambah pula.

Tingkat kepercayaan korelasi tersebut adalah 99% dengan  $\alpha = 0,01$  (1%). Dari table diatas diperoleh Korelasi Pearson dari segi empati dan tanggapan 0,745 dan 0,818 artinya terdapat hubungan yang signifikan antara empati dan tanggapan. Hubungan korelasi antara empati dan tanggapan adalah sangat kuat yang ditunjukkan dengan nilai korelasi mendekati 1. Dengan P-value/ Sig sama dengan  $0,00 < 0,005$  dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variable.

Tanda positif menunjukkan bahwa korelasi yang terjadi antara empati dan tanggapan adalah hubungan yang “berbanding lurus” artinya semakin empati pegawai bank kepada nasabah dan semakin tanggap pegawai tersebut kepada nasabahnya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hubungan empati dan tanggapan adalah sangat kuat, signifikan, dan searah.

Hasil yang sama juga diperlihatkan oleh Swarna *et al.*(2018), bahwa kepuasan nasabah Bank Mandiri Kolaka meningkat dengan pelayanan yang berkualitas berupa kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan wujud fisik yang diberikan atau disediakan oleh Bank tersebut.

Correlations

		Kehandalan	Ketanggapan	Jaminan	Empati	Wujud Fisik	Total
Kehandalan	Pearson Correlation	1	.548**	.677**	.544**	.448**	.768**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.001	.007	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Ketanggapan	Pearson Correlation	.548**	1	.736**	.533**	.501**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.001	.002	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Jaminan	Pearson Correlation	.677**	.736**	1	.561**	.316	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.065	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Empati	Pearson Correlation	.544**	.533**	.561**	1	.412*	.745**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000		.014	.000
	N	35	35	35	35	35	35
Wujud Fisik	Pearson Correlation	.448**	.501**	.316	.412*	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.007	.002	.065	.014		.000
	N	35	35	35	35	35	35
Total	Pearson Correlation	.768**	.818**	.756**	.745**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan oleh data dengan menggunakan analisis realibility dan correlation menunjukkan bahwa data tersebut dinyatakan valid. Karena, mendapatkan nilai  $>0,60$ . Sedangkan apabila dilihat dari correlationnya data tersebut saling berhubungan apalagi dilihat dari empati dan tanggapan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al.Rasyid,H. 1994.Teknik penarikan sampel dan penyusunan skala.Bandung:Program Pasca Sarjana,Universitas Padjadjaran.
- Azwar, S. 2000.Realibilitas dan validitas.Yogyakarta:Pustaka pelajar.
- Hasan,M.I. 2003. Pokok-Pokok Materi Statistika 2 (statistik inferensif), Edisi Kedua.Jakarta:Bumi Aksara.
- Swarna, A. F., M. A. Zakariah, N. Hidayah, Hasanah, Jumadial dan A. Mukarram. 2018. Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Karyawan di Bank Mandiri Cabang Kolaka. Jurnal Ekonomi Bisnis Syariah Vol 1(1). 48-63.