

**MEMBANGUN KEPUASAN NASABAH BERBASIS KUALITAS
PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO) PADA BPR DI
KABUPATEN BADUNG**

Ida Ketut Kusumawijaya¹⁾

I Putu Agus Suarsana Ariesta²⁾

I Gusti Ayu Agung Sinta Diarini³⁾

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Triatma Mulya, Badung, Bali^{1), 2), 3)}

ABSTRACT

The purpose of this research are: To analyze the influence of reliability (reliability) on customer satisfaction of BPR in Badung regency; To analyze the influence of assurance (assurance) on customer satisfaction of BPR in Badung regency; To analyze the influence of form / physical (tangibles) on customer satisfaction of BPR in Badung Regency; To analyze the influence of empathy (empathy) on customer satisfaction of BPR in Badung regency; To analyze the influence of responsiveness (responsiveness) on customer satisfaction of BPR in Badung regency. To achieve this goal, the research method used in this study used 5 independent variables consisting of reliability, assurance, tangibles, emphaty, responsiveness and 1 independent variable: customer satisfaction. Types of data used are: qualitative and quantitative data. While the data sources are: primary and secondary data. The method of data collection are: observation, interview, documentation, and questionnaire. The population in this research is BPR customers in Badung regency. Data analysis techniques using quantitative analysis by testing the quality of data obtained through reliability test and validity test with the help of SPSS (Statitital Package for Social Science) 17.0 for windows, classical assumption test, hypothesis testing by using multiple regression analysis. The results showed that Reliability (reliability) has a positive but not significant influence on customer satisfaction of BPR in Badung regency. Assurance has a positive but insignificant effect on customer satisfaction of BPR in Badung regency. The form / physical (tangible) has a positive and significant influence on customer satisfaction of BPR in Badung regency. Emphaty (emphaty) has a positive and significant influence on satisfaction of customer satisfaction of BPR in Badung regency. Responsiveness (responsiveness) has a positive but not significant effect on customer satisfaction of BPR in Badung regency.

Keywords: *Reliability, assurance, tangibles, emphaty, responsiveness.*

I. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis perbankan menjadi sangat ketat dan tajam, kecenderungan itu terlihat, antara lain dengan semakin banyaknya bank-bank mengadakan promosi dengan menggelar program undian berhadiah besar-besaran kepada nasabahnya. Bank-bank akan terus berupaya meraih dana murah dari masyarakat

dalam bentuk tabungan dan giro. Dengan demikian, kompetisi perbankan dalam menggaet dana pihak ketiga (DPK) akan semakin bersaing. Sebagaimana fungsinya selaku lembaga keuangan, bank melakukan kegiatan yaitu menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya ke dalam bentuk kredit. Penghimpunan dana masyarakat dilakukan dalam

bentuk tabungan, giro, deposito, dan lain-lain. Sedangkan penyalurannya dilakukan melalui pemberian kredit, baik kepada perorangan maupun perusahaan.

Sejak dikeluarkannya deregulasi perbankan Indonesia yang dikenal dengan kebijakan 1 Juni 1983 disebutkan bahwa dunia perbankan diberi keleluasaan sepenuhnya untuk menentukan sendiri suku bunganya, baik produk pengerahan dana masyarakat (*funding product*) maupun produk pinjaman (*lending product*) akibatnya terjadi pergeseran dana dari dana murah (sebagian berasal dari giro) menjadi dana mahal (deposito) dana memungkinkan munculnya persaingan antar bank karena oleh pemerintah, masing-masing bank diberi kebebasan dalam menentukan suku bunganya.

Akibat dari persaingan yang semakin ketat, bank dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Kebanyakan bank di Indonesia terlalu bernafsu dalam mengejar pertumbuhan yang tinggi ketimbang memperhatikan mutu pelayanan mereka. Padahal jika dilihat dalam jangka panjang, mutu pelayanan yang baik sangat diperlukan oleh industri perbankan. Terutama dalam menghadapi persaingan yang kian ketat.

Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang dijadikan strategi dalam memenangkan persaingan, terutama dalam kompetisi disektor retail banking. Untuk bank yang hanya mengandalkan suku bunga sebagai alat utama untuk memenangkan persaingan dewasa ini, tidak dapat lagi diandalkan. Tetapi itu semua tergantung dari bagaimana bank tersebut menerapkan kualitas

pelayanannya agar dapat memuaskan dan mempertahankan nasabah. Dipihak lain mungkin saja kualitas pelayanan yang diberikan sudah dirasakan baik oleh bank, tetapi karena tingkat ekspektasi nasabah semakin tinggi, sehingga nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai bahkan jauh dibawah harapannya. Hal seperti ini dapat menimbulkan kekecewaan nasabah, akhirnya nasabah dapat pindah ke bank lain yang pelayanannya jauh lebih baik.

Menyadari betapa pentingnya kualitas pelayanan dalam dunia perbankan karena berkaitan dengan citra bank yang terbentuk dalam masyarakat, BPR di Kabupaten Badung berusaha untuk mengantisipasi hal ini. Usaha yang dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada nasabah dan selalu menekankan pada kualitas jasa produk yang mampu memberikan kemudahan dan kepuasan nasabah. Pelayanan memegang peranan penting dalam perbankan. Pada setiap bank berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah (pelanggan). Setiap bank akan berusaha memberikan kepuasan dalam pelayanannya kepada nasabah. Sebab hal ini akan menentukan perkembangan bank tersebut. Agar mampu bersaing, bertahan dan tidak kehilangan nasabah, maka pihak BPR di Kabupaten Badung harus menyusun strategi, kebijakan dan membuat terobosan baru yang berkaitan dengan peningkatan layanan nasabah (pelanggan).

Customer Service Officer (CSO) suatu bagian unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang

ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk bank. Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service Officer* (CSO) diharapkan dapat melakukan *One Stop Service* artinya, nasabah cukup menghubungi *Customer Service Officer* (CSO) saja dalam berhubungan dengan BPR di Kabupaten Badung. *Customer Service Officer* (CSO) adalah merupakan ujung tombak dalam pelayanan nasabah suatu bank. *Customer Service Officer* (CSO) dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah, dimana hubungan ini harus tetap terjaga, terjalin secara baik dan berkesinambungan. Untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap BPR di Kabupaten Badung.

Hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga *image* BPR di Kabupaten Badung agar citra baik bank tersebut terus dapat meningkat di mata nasabah. Berhubungan dengan hal tersebut, penulis mencoba menganalisa dalam bentuk karya tulis dengan judul: Membangun kepuasan nasabah berbasis kualitas pelayanan pada BPR di Kabupaten Badung. Dalam melakukan pelayanan, *Customer Service Officer* (CSO) dituntut handal dalam setiap pelayanannya. Oleh sebab itu muncul masalah apakah ada pengaruh dari kualitas pelayanan (*service quality*) dengan dilihat dari dimensi *servqual*, yaitu dari segi keandalan, jaminan, wujud, empati dan daya tanggap BPR di Kabupaten Badung terhadap kepuasan nasabah.

Mengingat masalah dan tantangan yang dihadapi BPR di Kabupaten Badung sangat signifikan dan pentingnya potensi BPR di Kabupaten Badung sebagai wadah menciptakan keunggulan bersaing, sehingga untuk menyikapi kondisi

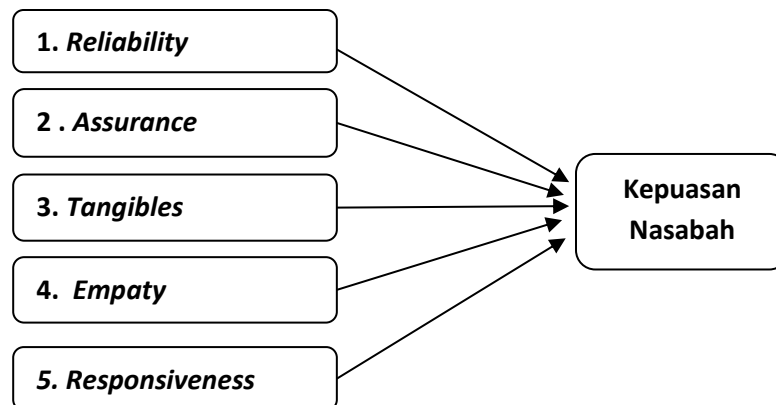
BPR di Kabupaten Badung agar tetap kompetitif, maka dilakukan penelitian yang berkaitan dengan upaya membangun kepuasan nasabah berbasis kualitas pelayanan pada BPR di Kabupaten Badung.

II. RUMUSAN MASALAH DAN HIPOTESIS

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada pendahuluan, maka pokok masalah dalam penelitian ini adalah: a). Bagaimana pengaruh wujud/fisik (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung? b). Bagaimana pengaruh keandalan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung? c). Bagaimana pengaruh daya tanggap (*tangibles*) terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung? d). Bagaimana pengaruh jaminan (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung? e). Bagaimana pengaruh empati (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung?

Berdasarkan latar belakang dan pokok masalah, maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut: a). Terdapat pengaruh positif wujud/fisik (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah pada BPR di Kabupaten Badung. b). Terdapat pengaruh positif keandalan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah pada BPR di Kabupaten Badung. c). Terdapat pengaruh positif daya tanggap (*tangibles*) terhadap kepuasan nasabah pada BPR di Kabupaten Badung. d). Terdapat pengaruh positif jaminan (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah pada BPR di Kabupaten Badung. e). Terdapat pengaruh positif empati (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah pada BPR di Kabupaten Badung.

Kerangka penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 1.
Kerangka Penelitian

Sumber: Data diolah

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan bahwa penelitian ini menggunakan 5 variabel bebas yang terdiri keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), wujud/fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*) dan 1 variabel bebas yaitu: kepuasan nasabah. Jenis data yang digunakan yaitu: data kualitatif dan kuantitatif. Sedangkan sumber data yaitu: data primer dan sekunder. Adapun metode pengumpulan data yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BPR di Kabupaten Badung.

Pendekatan analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif (Sugiyono, 2005), dan termasuk penelitian eksplanatif (*eksplanatory research*), oleh karena penelitian ini dilakukan dengan cara mengidentifikasi fakta-fakta atau peristiwa yang muncul dari obyek yang diteliti, kemudian dilakukan penyelidikan untuk menjelaskan fenomena permasalahan yang

didasarkan pada interaksi antar variabel yang diteliti (Algifari, 2003).

Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam menganalisis data yang terkumpul dalam penelitian ini, meliputi:

Teknik analisis deskriptif dimaksudkan untuk memperoleh gambaran mengenai karakteristik responden penelitian dari beberapa aspek, antara lain: umur responden, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan, serta masa waktu bekerja di BPR di Kabupaten Badung. Hal lain adalah untuk mendapatkan informasi tentang persepsi responden atas indikator-indikator setiap variabel penelitian berdasarkan butir-butir pernyataan dalam instrumen penelitian.

Uji kualitas data diperoleh melalui uji reliabilitas dan uji validitas dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) 17.0 for windows (Ghozali, Imam, 2005). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji dan menunjukkan bagaimana sifat

hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam uji regresi linear berganda harus dipenuhi uji asumsi klasik, Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sebaran berasal dari populasi berdistribusi normal atau tidak. Multikolinearitas menunjukkan adanya korelasi linier yang sempurna diantara beberapa atau semua variabel independen. Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Analisis t-test digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN Pengaruh *Reliable* (X₁) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BPR di Kabupaten Badung.

Untuk mengetahui pengaruh dimensi *reliable* (X₁) terhadap kepuasan nasabah (Y) BPR di Kabupaten Badung, dapat dianalisis melalui koefisien regresi berganda (b). Koefisien regresi b_1X_1 sebesar 0.037 memiliki arti bahwa setiap peningkatan *reliable* (X₁) dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Y), sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliable* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung. Hal ini dipertegas pada pengujian hipotesis pertama yang menunjukkan hasil bahwa koefisien regresi $b_1X_1 : t_{hitung} = 0,368 < t_{tabel} (0.05 : 89) = 1,662$ dan Sig. $t = 0,714 (p > 0,05)$. Ini menunjukkan bahwa H_a ditolak dan menerima H_o, serta berpengaruh tetapi tidak signifikan. Berdasarkan hasil analisis diatas,

maka hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif antara dimensi *reliable* dengan kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung, dapat diterima dan dibuktikan. Ini menunjukkan semakin baik dimensi *reliable* BPR di Kabupaten Badung, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Pengaruh *Assurance* (X₂) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BPR di Kabupaten Badung.

Untuk mengetahui pengaruh *assurance* (X₂) terhadap kepuasan nasabah (Y) BPR di Kabupaten Badung, dapat dianalisis melalui koefisien regresi berganda (b). Koefisien regresi b_2X_2 sebesar 0.134 memiliki arti bahwa setiap peningkatan *assurance* (X₂) dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Y), sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *assurance* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung. Hal ini dipertegas pada pengujian hipotesis kedua yang menunjukkan hasil bahwa koefisien regresi $b_2X_2 : t_{hitung} = 1,315 < t_{tabel} (0.05 : 89) = 1,662$ dan Sig. $t = 0,192 (p > 0,05)$. Ini menunjukkan bahwa H_a ditolak dan menerima H_o, serta berpengaruh tetapi tidak signifikan. Berdasarkan hasil analisis diatas, maka hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif antara *assurance* dengan kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung, dapat diterima dan dibuktikan. Ini menunjukkan semakin baik dimensi *assurance* BPR di Kabupaten Badung, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Pengaruh *Tangible* (X₃) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BPR di Kabupaten Badung.

Untuk mengetahui pengaruh *tangible* (X₃) terhadap kepuasan nasabah (Y) BPR di Kabupaten Badung, dapat dianalisis melalui koefisien regresi berganda (b). Koefisien regresi b_3X_3 sebesar 0.648 memiliki arti bahwa setiap peningkatan dimensi *tangible* (X₃) dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Y), sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung. Hal ini dipertegas pada pengujian hipotesis ketiga yang menunjukkan hasil bahwa koefisien regresi b_3X_3 : $t_{hitung} = 5,282 > t_{tabel} (0.05 : 89) = 1,662$ dan $Sig. t = 0,000$ ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a , serta berpengaruh signifikan. Ini berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi *tangible* (X₃) terhadap kepuasan nasabah (Y) BPR di Kabupaten Badung, dapat diterima dan dibuktikan. Berdasarkan hasil analisis diatas, maka hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif antara dimensi *tangible* dengan kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung, dapat diterima dan dibuktikan. Ini menunjukkan semakin baik dimensi *tangible* pada BPR di Kabupaten Badung, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Pengaruh *Empaty* (X₄) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BPR di Kabupaten Badung.

Untuk mengetahui pengaruh *empaty* (X₄) terhadap kepuasan nasabah (Y) BPR di Kabupaten Badung, dapat dianalisis melalui koefisien regresi berganda (b). Koefisien regresi b_4X_4 sebesar 0.271

memiliki arti bahwa setiap peningkatan terhadap *empaty* (X₄) dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Y), sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *empaty* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung. Hal ini dipertegas pada pengujian hipotesis keempat yang menunjukkan hasil bahwa koefisien regresi b_4X_4 : $t_{hitung} = 2,682 > t_{tabel} (0.05 : 89) = 1,662$ dan $Sig. t = 0,009$ ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a , serta berpengaruh signifikan. Ini berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *empaty* (X₄) terhadap kepuasan nasabah (Y) BPR di Kabupaten Badung, dapat diterima dan dibuktikan. Berdasarkan hasil analisis diatas, maka hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif antara dimensi *empaty* dengan kepuasan nasabah pada BPR di Kabupaten Badung, dapat diterima dan dibuktikan. Ini menunjukkan semakin baik *empaty* pada BPR di Kabupaten Badung, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Pengaruh *Responsiveness* (X₅) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BPR di Kabupaten Badung.

Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* (X₅) terhadap kepuasan nasabah (Y) BPR di Kabupaten Badung, dapat dianalisis melalui koefisien regresi berganda (b). Koefisien regresi b_5X_5 sebesar 0.010 memiliki arti bahwa setiap peningkatan *responsiveness* (X₅) dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Y), sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung. Hal ini dipertegas pada pengujian hipotesis kelima yang

menunjukkan hasil bahwa koefisien regresi $b_5X_5 : t_{hitung} = 0,106 < t_{tabel} (0.05 : 89) = 1,662$ dan $Sig. t = 0,916 (p > 0,05)$. Ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_1 , serta berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Ini berarti pengaruh positif yang terjadi antara *responsiveness* (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y) BPR di Kabupaten Badung. Berdasarkan hasil analisis diatas, maka hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif antara *responsiveness* dengan kepuasan nasabah pada BPR di Kabupaten Badung, dapat diterima dan dibuktikan. Ini menunjukkan semakin baik *responsiveness* pada BPR di Kabupaten Badung, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

V. SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung. Jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung. Wujud/fisik (*tangible*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung. Empaty (*empaty*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung. Tanggapan (*responsiveness*) memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung.

DAFTAR PUSTAKA

Algifari, 2003, Statistik Induktif: untuk ekonomi dan bisnis, Edisi kedua, UPP AMP YKPN, Yogyakarta

Basu Swastha dan Irawan, 2001, Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta

Djunaidi, Moch, 2006, Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan, Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol 4, No.3, April 2006, hal 139-146

Engel, James F, and, Blackwell, Roger D, 1994, Perilaku Pelanggan, Edisi Keenam, Jilid I, Binarupa, Jakarta

Tjiptono, Fandy, 2012, Manajemen Jasa, Andi Offset, Yogyakarta

Ghozali, Imam, 2005, Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

Husein, Umar, 2003, Riset Sumber Daya Manusia dalam organisasi, cetakan ketiga, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Kotler, Philip, 1997, Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Jilid I, PT Prehalindo, Jakarta

Parasuraman, Et, al., (1988), Zeithmal and Bitner (1996), Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol 4, No I, Hal 55-56

Sugiyono, 2005, Metode Penelitian Bisnis, CV Alfabeta, Bandung