

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN BANK DENGAN
MINAT MENABUNG NASABAH :**

**PENGARUH *RELIABILITY*, *ASSURANCE*, *TANGIBLE*, *EMPATHY*,
RESPONSIVENESS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT BANK CENTRAL ASIA Tbk KANTOR CABANG UTAMA
SIDOARJO**

Desy budiarti

Jurusan Ilmu Ekonomi / Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya

budiartideasy@yahoo.com

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dengan tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan jasa PT Bank Central Asia Tbk KCU Sidoarjo. Model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : metode wawancara dan kuisioner menggunakan skala likert dengan sampling sebanyak 100 r esponden, sedangkan metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari reability (kehandalan) , assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (komunikasi), dan responsiveness (cepat tanggap) secara bersama – sama memiliki pengaruh positif dimana persamaan regresi linier $Y = 3,647 + 0,183X1 + 0,355X2 + 0,282X3 + -0,255X4 + 0,258X5$ selain itu, dengan menggunakan uji F dapat dilihat bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi berdasarkan uji parsial (t), semua variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi *Reability* sebesar 0,1% dan 4 v ariabel lainnya yaitu *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* sama- sama memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,0%.

Kata Kunci : Perbankan, Fungsi Bank, Kualitas layanan.

Abstract - This study aims to determine how much influence the quality of service to the level of satisfaction of the customers using the services of PT Bank Central Asia Tbk, KCU Sidoarjo. The model used in this study are: the method of interviews and questionnaires using a Likert scale with sampling of 100 r espondents, while the analysis method used is multiple linear regression method. These results indicate that the quality of service consisting of reability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness both have a positive influence which the linear regression equation $Y = 3.647 + 0,183X1 + 0,355X2 + 0,282X3 + -0,255X4 + 0,258X5$

addition, by using the F test shows that service quality has a significant impact on customer satisfaction. But based on the partial test (t), all variables have a significant influence on customer satisfaction with Reability significance level of 0.1% and 4 other variables that assurance, tangible, empathy and responsiveness equally have sebesae significance level of 0.0%.

Keywords: Banking, Bank Function, Quality of service.

PENDAHULUAN

Perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan, mempunyai peran penting dalam pembangunan dan perekonomian Indonesia. Dewasa ini tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan jasa produk perbankan semakin meningkat seiring meningkatnya pengetahuan dan kemajuan. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada para nasabah. Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat dan mempertahankan nasabah yang ingin menabung dan sudah ada di tangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu *reabillity* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap).

BCA menawarkan beragam solusi *financial* dan layanan transaksi perbankan untuk berbagai kalangan dan rentang usia sejak berdiri pada tahun 1957. Kerja keras, kebijakan, pengelolaan yang baik, komitmen dan peraturan berupa regulasi membawa BCA menjadi bank dengan prestasi dan reputasi yang membanggakan. Kabupaten Sidoarjo termasuk kawasan Gerbangkertosusila yang memiliki Sektor industri yang berkembang cukup pesat memiliki sumber daya manusia yang produktif serta kondisi sosial politik dan keamanan yang relatif stabil menarik minat investor untuk menanamkan modalnya di Sidoarjo. Jumlah bank di Sidoarjo ada sekitar 22 bank baik Bank Konvensional maupun Bank Syariah (pengamatan penulis). Ini menyebabkan persaingan antar banknya juga besar. Kualitas layanan

yang ditunjukkan BCA Kantor Cabang Utama Sidoarjo sudah memberikan yang terbaik dengan memudahkan melayani setiap nasabahnya. Peran masyarakat Sidoarjo yang memilih BCA sebagai tempat menuju kesuksesan bersama juga menjadi bagian tak terpisahkan dalam perjalanan BCA khususnya Kantor Cabang Utama Sidoarjo harus melaksanakan dengan sungguh-sungguh dalam melayani nasabah setia BCA dengan diiringi peningkatan kualitas dalam diri BCA. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Sidoarjo dan mengetahui adakah diantara lima variabel yang digunakan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Sidoarjo.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Studi ini adalah penelitian eksplanatory, yaitu penelitian bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya. Jadi penelitian yang digunakan dalam studi ini dengan cara mengetes 100 nasabah dengan beberapa pertanyaan guna mendapatkan dan melihat dari ke-5 faktor *reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness* faktor apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA Kantor Cabang Utama Sidoarjo.

B. Tujuan dan Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di wilayah Kabupaten Sidoarjo yang merupakan nasabah BCA Kantor Cabang Utama Sidoarjo secara acak.

C. Metode Pengumpulan Data

Peneliti memperoleh data yang berhubungan dengan menggunakan metode sebagai berikut :

1. Wawancara

Yaitu dengan cara pengumpulan data dan memberikan kuisisioner dengan memberikan data dan menyebarkan daftar pertanyaan melalui lembaran, chat, kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

2. Tinjauan Kepustakaan

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan membaca beberapa buku literatur, mengumpulkan dokumen, arsip dan mencari sebanyak-banyaknya informasi

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam uraian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Kuantitatif

Adalah data yang diperoleh dari perusahaan yang dapat dibuktikan dengan angka-angka.

b. Data Kualitatif

Adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara.

2. Sumber Data

penulis memperoleh data yang bersumber dari :

a. Data Primer

Data primer diperoleh melalui wawancara dengan panduan kuisisioner kepada responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pencatatan dokumen-dokumen perusahaan

3. Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari pada responden. Data yang diambil adalah sampel yang

mewakili seluruh populasi (*representativ*). Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan berdasarkan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi jumlah nasabah BCA KCU
Sidoarjo

e : Nilai kritis

Sampel dalam penelitian ini didapat berjumlah 100 nasabah didasarkan pada sampling aksidental dengan kriteria pembeda berdasarkan :

- Jenis Kelamin
- Usia
- Profesi / Pekerjaan
- pendidikan

E. Pengukuran Variabel

Pada penelitian ini, data yang tersedia dalam bentuk skala ordinal dengan menggunakan *skala likert*.

bobot hitung 1 sampai 5, dengan kategori :

1. Jawaban sangat setuju diberi bobot nilai 5
2. Jawaban setuju diberi bobot nilai 4
3. Jawaban cukup setuju/netrall diberi bobot nilai 3
4. Jawaban tidak setuju diberi bobot nilai 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot nilai

F. Metode Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b$$

Dimana :

Y : Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan jasa BCA

X : Kualitas Pelayanan Jasa BCA X1 : *Reliability*

X2 : *Assurance* X3 : *Tangible* X4 : *Empathy*

X5 : *Responsiveness* a : Konstanta b : Koefisien Korelasi

2. Uji F (Uji Serempak)

Dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_1 tidak ditolak, sebaliknya apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima. Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan probability sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Jika $sig > \alpha (0,05)$, maka H_0 diterima H_1 ditolak. Jika $sig < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak H_1 tidak ditolak.

3. Uji t (Uji Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya. Dimana $t_{tabel} > t_{hitung}$, H_0 tidak ditolak. Dan jika $t_{tabel} < t_{hitung}$, maka H_1 tidak ditolak, begitupun jika $sig > \alpha (0,05)$, maka H_0 tidak ditolak H_1 ditolak dan jika $sig < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak H_1 tidak ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun dimensi kualitas layanan nasabah yang meliputi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah Bank BCA KCU Sidoarjo sebagai berikut :

1. *Reliability*

Deskripsi hubungan responden yang berhubungan dengan variabel keandalan (*reliability*) maka untuk pertanyaan bahwa nasabah BCA KCU Sidoarjo dapat menikmati layanan transaksi 24 jam menggunakan *MBanking* BCA responden memberikan rata – rata 70% jawaban netral. Ketepatan layanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan responden memberikan jawaban netral sebesar 71%. Kesiapan karyawan BCA KCU Sidoarjo di dalam melayani para nasabah sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah dengan persentase 59%. Karyawan BCA KCU Sidoarjo memberikan konsultasi kepada para nasabah responden juga memberikan jawaban netral sebesar 50%.

2. *Assurance*

Deskripsi hubungan responden yang berhubungan dengan variabel *Assurance* maka untuk pertanyaan adanya jaminan keamanan dalam melakukan berbagai layanan, responden memberikan jawaban netral sebesar 55%, karyawan BCA mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah, responden menjawab netral sebesar 56%. Karyawan BCA mampu membina hubungan yang baik dengan nasabah di KCU Sidoarjo juga dijawab netral sebesar 53%. Pengetahuan karyawan tentang produk – produk BCA mendapat jawaban setuju sebesar 53%.

3. *Tangible*

Deskripsi hubungan responden yang berhubungan dengan variabel *Tangible* maka untuk pertanyaan pertanyaan kondisi peralatan yang dimiliki Bank BCA 62% responden menjawab netral. Kenyamanan dan kebersihan fasilitas fisik responden rata – rata juga menjawab netral sebesar 62%. Kondisi sumber daya manusia yang meliputi kerapian dan keramahan karyawan BCA memiliki media transaksi seperti brosur dan formulir transaksi yang lengkap sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 57% menjawab setuju sebesar 51%.

4. *Empathy*

Deskripsi hubungan responden yang berhubungan dengan variabel *Empathy* maka untuk pertanyaan karyawan BCA mampu memberikan perhatian kepada nasabahnya mendapat jawaban netral sebesar 60%. Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik nasabahnya juga mendapatkan jawaban netral sebesar 65%, karyawan BCA melakukan komunikasi yang baik melalui surat atau telephon mendapatkan jawaban setuju sebesar 50%.

5. *Responsiveness*

Deskripsi hubungan responden yang berhubungan dengan variabel *Responviness* maka untuk pertanyaan kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah di BCA KCU nasabah menjawab netral sebesar 64%. Ketersediaan karyawan untuk membantu kesulitan nasabah mendapat jawaban netral sebesar 65%. Karyawan BCA senantiasa mempersiapkan administrasi maupun dana yang diperlukan nasabah mendapatkan jawaban netral sebesar 51%.

UJI HIPOTESIS

Uji F

Uji similtas atau uji F merupakan uji secara bersama – sama untuk menguji signifikan pengaruh variabel kualitas jasa yang terdiri dari *reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness* serta bersama – sama terhadap variabel kepuasan pelanggan.

TABEL 1
REKAPITULASI HASIL ANOVA (b)

Model	sum of square	Df	Mean Square	F	Sig
1. Regression	169,761	5	33,952	57,043	,000(a)
Residual	55,949	94	0,595		
Total	225,71	99			

- a. Predictors : (Constant), reability, assurance, tangible, empathy, responsiveness
- b. Dependent variabel : kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil regresi dari tabel 1 menunjukkan Fhitung sebesar 57,043 sedangkan hasil Ftabel sebesar 2,31. Hal ini berarti Fhitung > Ftabel atau (57,043 > 2,31) signifikan yang menunjukkan bahwa kualitas jasa yang terdiri atas *reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness* secara bersama – sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Uji t

Pengujian ini digunakan untuk melihat sejauh mana pengaruh secara sendiri – sendiri variabel X terhadap variabel Y, dimana :

$$\begin{aligned} Df &= N - k - 1 \\ &= 100 - 5 - 1 \\ &= 94 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Analisi 2 jalur} &= 0,05/2 \\ &= 0,025 \end{aligned}$$

Berarti batas $\alpha = 0,025$ s/d $0,05$

Jadi nilai t tabel = 1,9855 = 1,986

Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu :

H_0 ditolak bila sig. > 0,05 atau t hitung < t tabel

H_0 diterima bila sig. < 0,05 atau t hitung > t tabel

TABEL 20
HASIL UJI T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,647	1,209		3,017	0,003
REABILITY	0,183	0,051	0,224	3,606	0,001
ASSURANCE	0,355	0,068	0,415	5,224	0,000
TANGIBLE	2,282	0,071	0,308	3,959	0,000
EMPATHY	-0,255	0,063	-0,234	-4,055	0,000
RESPONSIVENESS	0,258	0,061	0,255	4,251	0,000

- a. Dependent Variabel : kepuasan nasabah
Sumber : Data diolah SPSS

Hasil uji t dari *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* diperoleh nilai sig lebih kecil dari 0,05 dan t hitung > t tabel sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa *reability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial tidak ditolak.

ANALISIS EKONOMI

Masyarakat Sidoarjo memilih menabung di BCA KCU Sidoarjo karena menurut mereka BCA sudah konsisten dalam memberikan pelayanan, kinerjanya positif, nasabahnya banyak, memiliki asset yang tinggi dan juga produk yang ditawarkan BCA berbagai macam sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Kualitas pelayanan BCA KCU Sidoarjo tercermin dari kepuasan nasabahnya untuk melakukan penggunaan ulang jasa BCA KCU Sidoarjo. Dalam memberikan pelayanan, BCA KCU Sidoarjo telah memenuhi 5 kriteria kualitas layanan yang meliputi ; kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*), dan cepat tanggap (*responsiveness*).

KESIMPULAN DAN SARAN

Studi ini membuktikan bahwa karakteristik dari 100 responden penelitian Bank BCA KCU Sidoarjo berdasarkan : jenis kelamin, usia, pekerjaan dan tingkat pendidikan yang berbeda mempengaruhi hasil kepuasan dan kualitas layanan yang meliputi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*), cepat tanggap (*responsiveness*) yang di berikan BCA KCU Sidoarjo terhadap nasabahnya mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan. Berdasarkan hasil uji t untuk melihat pengaruh variabel X yang *reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness* terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) diperoleh nilai sig lebih kecil dari 5% dan Thitung > Ttabel. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa variabel X yang meliputi *reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) tidak ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, E.Philip dan Dilruba Karim, 2007. *Comparing Early Warning System for Banking Crises*. Working Paper Brunel University dan NIESR West London
- Dendawijaya, Lukaman. 2001, *Manajemen Perbankan*. Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta : Salemba Empat
- Martono, 2004, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi Pertama. Ekonosia Kampus Fakultas Ekonomi UII. Yogyakarta
- Rangkuti Freddy, 2003. *Measuring Costumer Satisfaction, teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN-JP*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rangkuti Freddy, 2002. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono Fandy, 2006, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Penerbit Andi
- Bank Indonesia. 1992. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/21/PBI/2001 Undang-Undang no.7 Tahun 1992
- Bank Central Asia. 2015. Jumlah Jaringan layanan BCA Tahun 2011-2013 (www.bca.co.id, dikutip pada 5 Juni 2015 jam 13.25)
- _____. 2015. Penghargaan BCA tahun 2013-2014 (www.bca.co.id dikutip pada 5 Juni 2015 jam 14.45)
- _____. 2015. Profile BCA (www.bca.co.id dikutip pada 5 Juni 2015 jam 15.00)
- _____. 2015. Transaksi Melalui jaringan Distribusi BCA tahun 2011-2013 (www.bca.co.id dikutip pada 5 juni 2015 jam 15.56)
- Anonim. Juni 2014/XVI/252. Daftar 50 Bank terbaik di Indonesia Tahun 2013. Majalah Investor
- _____. Juni 2014/XVI/252. Kriteria bank umum menurut aset Tahun 2013. Majalah Investor
- _____. Juni 2014/XVI/252. 10 besar bank berdasarkan laba tahun 2013. Majalah Investor
- Anonim. 08/XXVII/2015. Kinerja Keuangan PT Bank Central Asia Tbk (BCA) . Warta Ekonomi
- Sidoarjo. 2015. Profile Kabupaten Sidoarjo (www.sidoarjokab.go.id dikutip pada 5 Juni jam 16.05)
- Sidoarjo. 2015. Kabupaten Sidoarjo (www.wikipedia.org dikutip pada 5 juni 2015 jam 16.15)