

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN PADA BANK SUMUT CABANG GUNUNG TUA KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA

¹⁾Wisnu Yusditar, ²⁾Heri Dia Anata Batubara, ³⁾Azhar Harahap, ⁴⁾Andy Yusuf

^{1,2,3,4)} Universitas Graha Nusantara Padangsidempuan
e-mail: yusditarawisnu@gmail.com

ABSTRAK

Data hasil perhitungan yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan rumus product moment, dengan skor 0,739. Kemudian jika dilihat pada tabel korelasi untuk nilai $n = 20$ adalah 0,359. Dengan demikian berarti hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dapat diterima kebenarannya karena nilai $r_{hit} >$ dari nilai r_{tab} atau $0,739 > 0,359$, yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan pada Bank Utara Sumatera Gunung Tua Cabang Kabupaten Padang Lawas Utara. Untuk perhitungan persentase, pengaruh kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan pada PT.Bank Cabang Gunung Tua Sumatera Utara Kabupaten Padang Lawas Utara adalah sebesar 54,6% sedangkan sisanya 45,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diperiksa penyidik.

Kata Kunci: Kepuasan, Nasabah, Kualitas, Pelayanan, Perbankan

I. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauh mana pihak Bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Pelayanan adalah upaya yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dalam menganalisis yang bersifat menyeluruh.

Pelayanan menurut Kasmir (2017) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2017) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah: (1) Jumlah tenaga kerja; (2) Kualitas tenaga kerja; (3) Motivasi karyawan; (4) Kepemimpinan; (5) Budaya organisasi; (6) Kesejahteraan karyawan; (7) Lingkungan

kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan.

Dalam pelayanan yang berlaku pada kegiatan perbankan analisisnya dapat meliputi aspek penentu kegiatan perbankan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, masalah transaksi dan pengawasan operasional bank dari sudut syariahnya, bentuk-bentuk kebijakan yang dibuat dalam menghadapi masalah yang timbul. Menurut Kuncoro dalam bukunya Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi (2010), defiinisi dari Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Menurut Jopie Jusuf (2014), Industri Perbankan merupakan industry yang memiliki interaksi tinggi antara produsen dengan konsumen. Akibatnya, kualitas jasa Bank, sangat ditentukan oleh manusia, baik penyelenggara jasa (Bank), maupun penerima jasa (nasabah). Kualitas jasa perbankan ditentukan oleh kemampuan

personil bank dalam menyelesaikan permintaan nasabah

Memasuki era perdagangan bebas, kini telah terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Dengan demikian strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, membuat perusahaan harus memahami dan memenuhi baik perilaku maupun kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak pada pelayanan Perbankan itu sendiri. Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah.

Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2014). Sedangkan menurut Wyckof (dalam Lovelock, dalam Tjiptono, 2005) kualitas jasa pelayanan bank adalah tingkat keunggulan yang diharapkan nasabah dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah, dengan kata lain ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan bank yaitu harapan nasabah (*Expectation*) dan kinerja bank yang dirasakan nasabah (*Performance*).

Tingkat persaingan yang semakin tinggi antar bank (*local competition*) untuk merebut nasabah yang semakin banyak bermunculan untuk memperebutkan pasar produk pinjaman. Sedangkan nasabah pinjaman (*local customer*) semakin mudah untuk memilih bank yang memenuhi kebutuhannya. Apabila kepuasan nasabah tidak dijaga dan ditingkatkan dengan baik maka nantinya akan dapat kalah bersaing dengan bank lain dan akhirnya nasabah lama dapat berpindah menjadi nasabah bank lain.

Oleh karena itu kualitas pelayanan pada bank harus dikelola dengan baik dan profesional. Keberhasilan bisnis dalam sektor

perbankan yaitu erusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas layanan tinggi yang terlihat dalam kinerja layanan yang ada. Jika nasabah bank terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun ini menunjukkan bahwa nasabah semakin berminat untuk melakukan jasa pelayanan di bank. Hal ini menunjukkan bahwa produktifitas kinerja karyawan adalah baik terutama dalam memenuhi tingkat kualitas pelayanan.

Dalam Kerangka pemikiran ini perlu dijelaskan secara teoritis antara variabel bebas dan variabel terikat. Kerangka pemikiran adalah gambaran ringkas, mengenai keterkaitan suatu konsep dengan konsep lainnya yang akan diteliti atau menggambarkan pengaruh atau hubungan antara satu kejadian (fenomena lainnya).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut Bagaimana Pengaruh Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Pada Bank Sumut Cabang Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Pada Bank Sumut Cabang Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara. Tujuan penelitian ini untuk memudahkan penelitian dan memudahkan mencari pemecahannya.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Metode analisis Deskriptif merupakan metode yang digunakan dengan cara mengumpulkan, mengklasifikasikan, menginterpretasikan, dan menganalisa data sehingga memberikan gambaran yang jelas. Sedangkan pendekatan yang peneliti gunakan adalah pendekatan kuantitatif yang lebih menekankan analisisnya pada analisis korelasi *product moment* yang diolah dengan metode statistika. Dan pada dasarnya pendekatan kuantitatif ini peneliti lakukan dalam rangka pengujian hipotesis dan menyadarkan kesimpulan hasilnya pada

suatu probabilitas kesalahan akan diperoleh signifikan hubungan antara variable yang sedang penulis teliti.

Populasi adalah seluruh objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala atau nilai-nilai test peristiwa di dalam suatu penelitian. (Arikunto, 2013). Dikaitkan dengan pendapat di atas maka dalam penelitian yang menjadi populasi adalah seluruh Karyawan Bank Sumut Cabang Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara berjumlah 20 orang. Instrument pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis metode angket, metode dokumentasi, observasi dan wawancara langsung terhadap para karyawan Bank Sumut Cabang Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara yaitu melalui observasi, wawancara, metode dokumentasi, dan kuesioner.

Adapun rumus yang penulis maksudkan adalah untuk menghitung Koefisien Korelasi antara variabel digunakan rumus Korelasi *Product Moment* Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis statistik. Karena jenis data yang digunakan memiliki skala Likert, maka teknik statistik yang digunakan adalah teknik analisis koefisien korelasi *Product Moment* Pearson dengan rumus yang dikemukakan (Sugiyono, 2017) :

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum xy - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2 \cdot N \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) didirikan pada tanggal 4 November 1961 dengan akte notaris Rusli nomor 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas dengan call name BPDSU. Pada tahun 1962 berdasarkan Undang-undang nomor 13 tahun 1962 tentang ketentuan pokok bank Pembangunan Daerah tingkat I Sumatera Utara nomor 5 tahun 1965. Modal dasar pada saat itu sebesar Rp 100 juta dan saham dimiliki oleh pemerintah Daerah Tingkat II Sumatera Utara.

Pada tanggal 16 April 1999, berdasarkan peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara No 2 Tahun 1999, bentuk badan dirubah kembali menjadi Perseroan Terbatas dengan call name Bank Sumut. Perubahan tersebut dituangkan dalam akte pendirian Alina Hanum Nasution SH, dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dibawah Nomor C-8224 HT.01.01 TH 99, serta diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia Nomor 54 tanggal 6 Juli 1999. Modal dasar pada saat itu ditetapkan sebesar Rp 400 Miliar. Dan karena pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan Bank, maka pada tanggal 15 Desember 1999 melalui akta no 31 modal dasar ditingkatkan menjadi Miliar.

Berdasarkan tabel perhitungan korelasi antara variable X dan variable Y diatas yang didapatkan dari data angket yang disebarkan kepada 20 responden maka nilai-nilai tersebut dapat dimasukan kedalam rumus *product moment* dan dapat dihitung sebagai berikut:

Diketahui :

$$\begin{aligned} n &= 20 \\ \sum X &= 447 \\ \sum Y &= 489 \\ \sum X^2 &= 10043 \\ \sum Y^2 &= 12023 \\ \sum XY &= 10973 \end{aligned}$$

Maka nilai – nilai tersebut dimasukkan ke dalam rumus *product moment* sebagai berikut :

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{N \cdot \sum xy - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2 \cdot N \sum y^2 - (\sum y)^2}} \\ r_{xy} &= \frac{20 \cdot \sum 10973 - (\sum 447) \cdot (\sum 489)}{\sqrt{20 \cdot \sum 10043 - (\sum 447)^2 \cdot 20 \sum 12023 - (\sum 489)^2}} \\ r_{xy} &= \frac{219460 - 218583}{\sqrt{200860 - 199809 \cdot 240460 - 239121}} \\ r_{xy} &= \frac{877}{\sqrt{1051.1339}} \\ r_{xy} &= \frac{877}{\sqrt{1407289}} \end{aligned}$$

$$r_{.xy} = \frac{877}{1186.292}$$

$$r_{.xy} = 0,739$$

Hasil perhitungan menunjukkan koefisien korelasi product moment pearson sebesar 0,739. Kemudian untuk menguji apakah hipotesis diterima atau ditolak kebenarannya maka dilakukan dengan membandingkan korelasi hasil perhitungan dengan korelasi dalam tabel korelasi. Dari hasil perhitungan di atas, maka diperoleh nilai korelasi sebesar r_{hitung} 0,739 sedangkan nilai korelasi untuk $n = 20 =$ taraf signifikan 5% diperoleh nilai sebesar r_{tabel} 0,359, berarti nilai r_{hitung} yaitu 0,739 lebih besar dari r_{tabel} 0,359. Dengan demikian berarti hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dapat diterima kebenarannya sebab nilai $r_{hitung} >$ dari nilai r_{tabel} atau $0,739 > 0,359$, yaitu ada hubungan yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan perbankan pada Bank Sumut Cabang Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara.

Untuk menguji apakah ada hubungan yang berarti antara variable dependen dengan variable independen ataupun antara variable kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan perbankan pada Bank Sumut Cabang Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara, dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,739 \cdot \sqrt{20-2}}{\sqrt{1-0,739^2}}$$

$$t = \frac{0,739 \cdot \sqrt{18}}{\sqrt{1-0,546}}$$

$$t = \frac{0,739 \cdot 4,242}{\sqrt{0,454}}$$

$$t = \frac{3,134}{0,673}$$

$$t = 4,656$$

Berdasarkan hasil perhitungan analisis data diatas, maka diperoleh nilai t_{hit} adalah 4,656 Sedangkan nilai t_{tab} adalah 1,734 dengan taraf signifikan 0,05 dan $dk = n-2, 20-2 = 18$. Jadi nilai t_{hit} lebih besar daripada t_{tab} atau $4,656 > 1,734$. Dengan variable yang ada didalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan yang berarti antara variable dependen dengan variable independen.

Untuk mengetahui besar tingkat keeratan antara variabel kepuasan nasabah dengan variabel kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan perhitungan menggunakan koefisien determinasi berikut ini:

$$Kd = r^2 \times 100 \%$$

$$= 0,739^2 \times 100 \%$$

$$= 0,546 \times 100\%$$

$$= 54,6\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi di atas dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan perbankan pada kantor PT. Bank Sumut Cabang Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara sebesar 54,6% sedangkan sisanya sebesar 45,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang sebabnya tidak diteliti oleh peneliti.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini dengan menggunakan variable kepuasan nasabah (variabel X) dengan variable kualitas pelayanan perbankan (variable Y) adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan perbankan pada kantor PT. Bank Sumut Cabang Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, setelah peneliti menyebarkan daftar pertanyaan kepada 20 responden dan kemudian mengolah data yang didapatkan maka kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan data yang didapatkan dan kemudian diolah dengan menggunakan rumus product moment,

didapatkan nilai sebesar 0,739. Kemudian jika dilihat pada tabel korelasi untuk nilai $n=20$ adalah 0,359. Dengan demikian berarti hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dapat diterima kebenarannya sebab nilai $r_{hitung} >$ dari nilai r_{tabel} atau $0,739 > 0,359$, yaitu ada hubungan yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan perbankan pada Bank Sumut Cabang Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara.

2. Hasil perhitungan koefisien korelasi yang dihitung dengan menggunakan rumus product moment, jika dilihat pada table interpretasi korelasi maka nilai korelasi 0,739 berada pada interval koefisien 0,60-0,99. Ini berarti tingkat hubungan antara variable x dengan variable y adalah kuat.
3. Untuk perhitungan persentase, pengaruh kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan perbankan pada kantor PT. Bank Sumut Cabang Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara sebesar 54,6% sedangkan sisanya sebesar 45,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang sebabnya tidak diteliti oleh peneliti.

REFERENSI

- Adi, Yogi Kuncoro. 2017. *Analisis Muatan Pendidikan Karakter dalam Buku Teks Kurikulum 2013 Kelas III SD Semester 1*. Profesi Pendidikan Dasar, Vol. 4, No,1:27-41.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran I. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi. Offset.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Banyumedia Publishing. Jawa Timur.
- Jusuf, Jopie. 2014. *Analisis Kredit untuk Credit (Account) Officer*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.