

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TELLER BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH SIMPEDES BRI

Siti Nurul Fajar¹⁾, Suroto²⁾

¹⁾ Alumnus Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purworejo

²⁾ Dosen Universitas Muhammadiyah Purworejo

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap: (1) kualitas layanan bagian Teller BRI Unit Salaman Cabang Magelang terhadap kepuasan nasabah Simpedes terhadap kualitas layanan Teller BRI Unit Salaman Cabang Magelang. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 270 orang, dari populasi ini dapat diperoleh sampel sebanyak 150 dalam waktu pengambilan selama satu minggu. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *Simple Random Sampling*. Instrumen pengumpulan data dengan menggunakan angket yang sudah diuji cobakan dan telah memenuhi syarat validitas dan reabilitas. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kepuasan nasabah Simpedes BRI Unit Salaman Cabang Magelang: 54,7% tergolong tinggi, 45,3% tergolong cukup. Kualitas layanan *Teller* bank: 66% tergolong tinggi, dan 34% tergolong cukup. Persamaan regresi sederhana $Y = 8,280 + 1,234 X$. Untuk hasil uji t hitung sebesar 22,545 dengan sig sebesar 0,000. Sehingga hipotesis dapat diterima. Artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan Teller terhadap kepuasan nasabah Simpedes BRI Unit Salaman Cabang Magelang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas layanan Teller tergolong tinggi, sehingga terciptanya kepuasan nasabah simpedes.

Kata-Kata Kunci: Kualitas Layanan Teller, Kepuasan Nasabah Simpedes

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi seperti sekarang persaingan bisnis menjadi semakin tajam, baik di pasar domestik maupun internasional. Oleh karena itu di setiap perbankan akan berlomba-lomba untuk menarik nasabah sebanyak mungkin.

Untuk memenangkan persaingan perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih terjangkau, penyerahan produk yang lebih cepat dan apabila perusahaan bergerak pada bidang jasa maka peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu cara yang sampai saat ini masih dianggap sebagai salah satu strategi yang paling baik untuk bisa memuaskan pelanggan (Supranto,2006:1).

BRI merupakan salah satu bank tertua di Indonesia melakukan peranannya sebagai pengumpul dana dari masyarakat, baik masyarakat yang berada di kota maupun di desa. Untuk melaksanakan peranan terbaik bank sebagai pengumpul dana terutama dimasyarakat desa, BRI melakukan pelayanan untuk usaha mikro kecil dan menengah di daerah pedesaan dengan memberikan fasilitas tabungan Simpedes (simpanan pedesaan) yang diharapkan mampu meningkatkan ekonomi masyarakat pedesaan.

Layanan Simpedes harus didukung pula dengan sumber daya manusia yang baik yang dapat memberikan pelayanan secara prima, Unit pelayanan bank khususnya *Teller* berperan sebagai *FrontLiner* di kantor-kantor unit. Mereka secara langsung menghadapi setiap nasabah yang datang dengan kebutuhan yang berbeda mulai dari menabung hingga kebutuhan kredit atau peminjaman uang. *Teller* harus mengerti keinginan nasabah dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata nasabah. Nilai tambah itu antara lain, memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada nasabah, pelayanan yang cepat, tepat dan kenyamanan pelayanan.

BRI Unit Salaman Cabang Magelang berusaha dalam bidang jasa perekonomian tentunya tidak terlepas dari tuntutan nasabah atas kualitas pelayanan yang memuaskan. Penyediaan informasi oleh bank kepada nasabah melalui pelayanan dan kinerja BRI Unit Salaman Cabang Magelang tersebut. Dimensi pelayanan ini berlaku pada semua jenis organisasi, baik yang *profit oriented* maupun organisasi nirlaba seperti lembaga pemerintah atau lembaga – lembaga sosial kemasyarakatan yang lainnya.

Hal ini juga berlaku bagi organisasi perbankan yang bersifat *quasi frofit oriented* misalnya BRI Unit Salaman Cabang Magelang. Menurut Supranto (2006 : 10) “dimensi kualitas jasa perbankan khususnya pada layanan *Tellerbank* yaitu melayani dengan cepat

(ketanggapan), keberadaan di tempat kerja sewaktu dibutuhkan nasabah pada jam kerja (keberadaan), perilaku *Teller* dalam melayani menyenangkan nasabah (*profesionalisme*)” .

BRI Unit Salaman Cabang Magelang dalam Unit pelayanan nasabah khususnya pada bidang *Teller* tentu sangat memerlukan suatu tolak ukur yang dapat digunakan sebagai dasar penelitian. Salah satu tolak ukurnya adalah kualitas layanan *Teller* yang diterima oleh nasabah Simpedes yang datang langsung dari BRI Unit Salaman Cabang Magelang. Pengukuran dimensi kualitas layanan ini penting dilakukan oleh BRI Unit Salaman Cabang Magelang terutama bila dikaitkan dengan kekhawatiran sebagian orang terhadap kualitas layanan *Teller* yang relatif rendah.

METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 270 nasabah BRI unit Salaman cabang Magelang. Dari keseluruhan populasi kemudian diambil sampel dengan cara acak sederhana, dalam teknik ini sampel diambil sedemikian rupa sehingga setiap populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

B. Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini sumber data ada dua yaitu :

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diperoleh dari nasabah Simpedes Bank BRI Unit Salaman Cabang Magelang melalui pengisian angket .

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diambil dari studi pustaka, hal ini digunakan untuk mendapatkan teori – teori yang digunakan untuk dasar penelitian ini.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuisisioner). Angket ini digunakan untuk mengumpulkan data kepuasan nasabah BRI Unit Salaman Cabang Magelang.

D. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan *Regresi Sederhana*, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Model analisis Regresi Sederhana dihitung dengan menggunakan *SPSS 16.0 for windows*.

PEMBAHASAN

1. Deskripsi Data

Penelitian ini dilaksanakan pada nasabah Simpedes BRI Unit Salaman Cabang Magelang tahun 2012 dimana jumlah populasi sebanyak 270 sedangkan sampelnya 150 anggota yang diambil secara *simplerandomsampling*.

Dari data hasil penelitian dideskripsikan dalam skor tertinggi dan nilai terendah. Selanjutnya untuk mengetahui kecenderungan pengukuran indikator kualitas layanan *Teller* dan kepuasan Nasabah Simpedes digunakan rerata (M_i) sebagai pembanding yang membedakan yang membedakan menjadi empat kategori yaitu dengan norma sebagai berikut:

$>M_i + 1,5 SD_i$: tinggi

$>M_i - (M_i + 1,5 SD_i)$: cukup

$(M_i - 1,5 SD_i) - M_i$: kurang

$<M_i - 1,5 SD_i$: rendah

Cara menghitung nilai M_i dan SD_i adalah sebagai berikut :

$M_i = \frac{1}{2} (\text{skor ideal tertinggi} + \text{skor ideal terendah})$

$SD_i = \frac{1}{6} (\text{skor ideal tertinggi} - \text{skor ideal terendah})$

Adapun uraian hasil analisis sebagai berikut:

a. Kualitas Layanan Teller Bank

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa skor tertinggi yang dicapai responden adalah 40 sedangkan skor terendah adalah 29. Dari hasil angket kualitas layanan *Teller* diketahui bahwa skor ideal tertinggi 40 dan skor ideal terendah 10. Sehingga dapat diketahui M_i dan SD_i sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 M_i &= \frac{1}{2} (40+10) \\
 &= 25 \\
 SD_i &= \frac{1}{6} (40-10) \\
 &= 5 \\
 1,5 SD_i &= 1,5 \times 5 = 7,5 \\
 M_i + 1,5 SD_i &= 25 + 7,5 = 32,5 \\
 M_i - 1,5 SD_i &= 25 - 7,5 = 17,5
 \end{aligned}$$

Selanjutnya data kecenderungan kualitas layanan Teller disusun dalam bentuk distribusi frekuensi yang disajikan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 1

Kecenderungan Kualitas Layanan Teller

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
33 – 40	Tinggi	99	66
26 – 32	Cukup	51	34
18 – 25	Kurang	0	0
10 – 17	Rendah	0	0
Total		150	100

Berdasarkan hasil tabulasi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan Teller BRI Unit Salaman Cabang Magelang tergolong tinggi dengan kategori 33-40 dengan presentase 66% . Kualitas layanan dinyatakan cukup terdapat pada skor

26-32 yakni 34%. Sedangkan untuk kategori kurang sebesar 0% dan kategori rendah sebesar 0%.

b. Tingkat Kepuasan Nasabah Simpedes

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa skor tertinggi yang dicapai responden adalah 60 sedangkan skor terendah adalah 43. Dari hasil angket kepuasan nasabah diketahui bahwa skor ideal tertinggi 60 dan skor ideal terendah 15. Sehingga dapat diketahui M_i dan SD_i sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 M_i &= \frac{1}{2} (60+15) \\
 &= 37,5 \\
 SD_i &= \frac{1}{6} (60-15) = 7,5 \\
 1,5 SD_i &= 1,5 \times 7,5 = 11,25 \\
 M_i + 1,5 SD_i &= 37,5 + 11,25 = 48,75 \\
 M_i - 1,5 SD_i &= 37,5 - 11,25 = 26,25
 \end{aligned}$$

Selanjutnya data kecenderungan tingkat kepuasan nasabah Simpedes disusun dalam bentuk distribusi frekuensi yang disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2

Kecenderungan Tingkat Kepuasan Nasabah Simpedes

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
50 – 60	Tinggi	82	54,7%
39 – 49	Cukup	68	45,3%
27 – 38	Kurang	0	0
15 – 26	Rendah	0	0
Total		150	100

Berdasarkan hasil tabulasi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah Simpedes BRI Unit Salaman Cabang Magelang tergolong tinggi. Tingkat Kepuasan Nasabah Simpedes dinyatakan tinggi karena frekuensi terbanyak

terdapat pada skor 50-60, yakni 54,7%. Sedangkan untuk kategori cukup sebesar 45,3%, kategori kurang sebesar 0%, dan kategori rendah sebesar 0%.

c. Uji hipotesis

Dalam perhitungan analisis statistik dilakukan dengan menggunakan *SPSS for windows 16.0* teknik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah

1) Regresi Sederhana

Tabel 3
Hasil Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	8.280	1.898		4.363	.000
	x1	1.243	.055	.880	22.545	.000
a. Dependent Variable:						
y						

$$Y = a + bX$$

$$Y = 8,280 + 1,243X$$

- a) Konstanta 8,280; artinya jika kualitas layanan Teller (X) nilainya 0, maka kepuasan nasabah Simpedes bernilai positif sebesar 8,280.
- b) Koefisien regresi kualitas layanan Teller (X) sebesar 1,243; jika kualitas layanan Simpedes mengalami kenaikan 1, maka kepuasan nasabah Simpedes (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 1,243. Koefisien bernilai positif berarti terjadi pengaruh positif antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah, semakin tinggi kualitas layanan maka semakin naik pula kepuasan nasabah.

2) Uji t

Setelah dihitung menggunakan regresi sederhana maka selanjutnya menguji signifikan pengaruh variabel bebas X terhadap Y

Hubungan antara kualitas layanan Teller (X) dengan tingkat kepuasan nasabah Simpedes (Y). dari hasil uji secara parsial (uji t) diperoleh $t_{hitung} = 22,545$ dengan $sig = 0,000$. Karena $sig 0,000 < 0,050$ maka dapat dikatakan signifikan berarti Hipotesis diterima yang artinya ada pengaruh antara kualitas layanan Teller dengan kepuasan nasabah Simpedes.

Berdasarkan uji hipotesis maka Kualitas layanan Teller memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan nasabah Simpedes. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi kualitas layanan Teller memberikan pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan nasabah Simpedes dapat diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil analisis hipotesis Regresi Sederhana antara variabel kualitas layanan *Teller* dengan kepuasan nasabah Simpedes diperoleh $Y = 8,280 + 1,243X$, Konstanta 8,280; artinya jika kualitas layanan Teller (X) nilainya 0, maka kepuasan nasabah Simpedes bernilai positif sebesar 8,280. Koefisien regresi sederhana kualitas layanan Teller (X) sebesar 1,243; jika kualitas layanan Simpedes mengalami kenaikan 1, maka kepuasan nasabah Simpedes (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 1,243. Koefisien bernilai positif berarti terjadi pengaruh positif antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah, semakin tinggi kualitas layanan maka semakin naik pula kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji t diperoleh $t_{hitung} = 22,545$ dengan $sig = 0,000$.

Mengacu pada hasil analisis tersebut, maka hipotesis yang penulis ajukan dalam penelitian ini diterima yaitu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan Teller terhadap kepuasan nasabah Simpedes BRI Unit Salaman Cabang Magelang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, ada beberapa saran yang dapat dikemukakan kepada pihak BRI Unit Salaman Cabang Magelang. Saran ang dapat penulis sampaikan kepada Pihak menejemen pelayanan bank pada bagian Teller bank BRI Unit Salaman Cabang Magelang harus mempertahankan kualitas layanan yang sudah diberikan sehingga nasabah Simpedes akan semakin puas, pihak bank perlu meningkatkan kinerja dari faktor – faktor penunjang kepuasan nasabah.memperluas ruang tunggu untuk nasabah serta menyediakan air minum galon bagi para nasabah yang mengantri di Bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- BRI. *Dokumen BRI Teller Dan Simpedes*. Magelang. Dikeluarkan Tanggal 10 Mei 2012.
- Eko Putro Widoyoko, S. 2012. *Teknik Penyusunan Instrument Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Kotler, Philip. 2007. *Menejemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhenlindo
- Kotler, P, Garry. 1996. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Alih Bahasa Hendra Teguh. Jakarta: Prenhenlindo
- Sugiyono. 2010. *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data Aplikasi Pemasaran*. Cetakan Pertama. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sumarsono, Sonny. 2009. *Teori Kebijakan Publik Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono, F. 1997. *Service Menejement Mewujudkan Pelayanan Prima*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Wiliam, J Station. 1991. *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh Jilid 2. Jakarta: Erlangga