

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank BSI KC Meulaboh Nasional Aceh Barat Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI

Roza Amelia<sup>1</sup>, Cut Devi Maulidasari<sup>2</sup>

Universitas Teuku Umar

Email Adress : [rozaamelia071@gmail.com](mailto:rozaamelia071@gmail.com)<sup>1</sup>, [cutdevimaulidasari@utu.ac.id](mailto:cutdevimaulidasari@utu.ac.id)<sup>2</sup>

Received : 30 Juni 2022

Revised : 20 Agustus 2022

Accepted : 01 September 2022

© 2022 The Author : Published by. Cattleya Darmaya Fortuna

### Abstrak

Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam dunia perbankan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KC Meulaboh Nasional Aceh Barat. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan indikatornya adalah Tangibel, Empathy, Reiability, Responsives, dan Assurance. Jenis survei yang digunakan adalah kuantitatif. Selain itu, sampel yang digunakan terdiri dari 30 responden. Tehnik pengumpulan data menggunakan kuisoener dengan metode google form. Analisis data menggunakan linear berganda. Hasilnya, ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KC Meulaboh Nasional Aceh Barat. Sedangkan variabel bebas dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh sebesar 16,6% terhadap variabel terikat. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci** : kualitas, pelayanan, kepuasan

### Pendahuluan

PT Bank Syariah Indonesia atau biasa dikenal sebagai Bank BSI merupakan gabungan dari tiga Bank Syariah yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah, yang berdiri pada tanggal 1 febuari. PT Bank Syria Indonesia mendapatkan sambutan yang baik dari pemerintah khususnya di Aceh. Pemerintah menyambut baik penggabungan tiga bank syariah itu ke dalam Bank Umum Syariah Indonesia (BSI). Keberadaan BSI dimaksudkan untuk lebih mendorong semangat menghidupkan kembali sistem keuangan syariah di Bumi Serambi Mekah (Cut Meutia Kurniavati, 2021). Penggabungan ketiga bank syariah tersebut tentunya akan meningkatkan kualitas layanan.

Sebelum terbentuknya Bank BSI KC Meulaboh Nasional Aceh Barat, Bank BSI KC Meulaboh Acceh Barat dulu merupakan bank ex Mandiri Syariah dan Mandiri Konvensional. Bank BSI ini telah melalui beberapa tahap penggantian nama dan sisitem kerjanya, pasti bank tersebut telah memiliki cara untuk meningkat kualitas pelayananya.

Kualitas pelayanan seringkali menjadi faktor penting dalam kepuasan pelanggan. Menurut para ahli, kualitas pelayanan adalah kondisi lingkungan yang dinamis dan penilaian kualitas dilakukan ketika produk, jasa, orang, proses dan pelayanan publik disediakan (Ibrahim Hurdianyzah 2011: 40). Kualitas layanan dinyatakan dalam fasilitas, pengetahuan produk, sikap, dan lain-lain.

Apalagi dibidang perbankan yang cenderung menawarkan produk jasa tentu harus memiliki kualitas pelayanan yang baik karena dapat menentukan sikap pelanggan ketika mengevaluasi dan menentukan layanan yang diberikan dan terpengaruh. Konsumen yang puas seringkali setia kepada perusahaan, sehingga pelayanan yang berkualitas menentukan sikap konsumen dalam mengambil keputusan, dan kesan tentang jasa yang ditawarkan.

Kepuasan nasabah merupakan hal penting dalam dunia perbankan. Juga kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia KC Meulaboh Nasional Aceh Barat. Karyawan bertanggung jawab untuk memberikan fasilitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya sehingga mereka merasa puas.

Beberapa penelitian juga telah dilaksanakan sebelumnya berkaitan dengan penelitian ini, penelitian tersebut diantaranya yang disajikan di tabel 1.

**Tabel 1.** Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

	Peneliti	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil
1.	Wirdayani Wahab	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Peka Baru.	Menggunakan kuisoener	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah

Tujuan penelitian ialah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan Bank Syariah Indonesia KC Meulaboh Nasional Aceh Barat terhadap kepuasan nasabah yang diberikan oleh pegawai bank tersebut.

### Metode

Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif yang mempengaruhi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Meulaboh nasional. Metode kuantitatif adalah upaya peneliti untuk menemukan pengetahuan dengan menyajikan data dalam bentuk angka. Angka yang diperoleh digunakan untuk menganalisis informasi. Sederhananya, penelitian kuantitatif adalah studi ilmiah yang membantu menemukan hubungan sebab akibat dalam hubungan dengan membaginya secara sistematis menjadi beberapa bagian. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Data kuantitatif adalah metode investigasi berdasarkan data investigasi numerik positif (hard data) dan kesimpulan yang diukur dengan menggunakan statistik sebagai alat pengujian komputasi terkait dengan masalah yang sedang dipertimbangkan. (Sugiyono 2018; 13).

### Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berlangsung di Bank Syariah Indonesia KC Meulaboh Nasional Aceh Barat. Waktu penelitian ini dimulai pada tanggal 25-27 Mei 2022.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah hasil perhitungan dan pengukuran, terdiri dari semua nilai kuantitatif dan kualitatif, dan bukan merupakan karakteristik khusus dari sekelompok individu yang lengkap dan terdefinisi dengan baik. Populasi untuk setiap penelitian dengan jelas menunjukkan populasi dan keanggotaan wilayah penelitian. Jadi dalam ukuran populasi dan daerah sasaran. Populasi terdiri atas Populasi terbatas dan populasi tak terbatas. Populasi terdiri dari populasi berhingga dan populasi tak berhingga. Populasi yang digunakan pada penelitian ini ialah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KC Meulaboh Nasional Aceh Barat.

Jika populasi relatif besar, beberapa anggota populasi harus dijadikan sampel. Sampel ialah sebagian dari populasi yang diperoleh dengan menggunakan teknik tertentu yang disebut teknik sampling. Sampel dalam survei ini terdiri dari 30 responden dari Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Meulaboh Nasional Aceh Barat.

### Operasional variable

Definisi operasional variabel adalah seperangkat pedoman lengkap untuk mengamati serta mengukur variabel atau konsep untuk memverifikasi integritasnya. Definisi operasional variabel ditemukan item-item yang dituangkan dalam instrumen penelitian. (Sugianto, 2016:

38). Variabel penelitian ini ialah kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Meulaboh Nasional. Preferensi atau kekecewaan konsumen dengan dimensi layanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) yang muncul dari membandingkan kualitas layanan dengan harapan.

1. Reliability (keandalan), kemampuan memberikan layanan seperti yang dijanjikan
2. Responsiveness (daya tanggap), tanggapan atau minat dari staf dalam mendukung pelanggan dan memberikan layanan yang tepat waktu dan responsif. Ini termasuk staf yang fokus pada layanan pelanggan, kecepatan staf dalam memproses transaksi, serta menangani keluhan pelanggan/pasien.
3. Assurance (jaminan), keterampilan sebagai berikut: Kualitas, kepedulian serta kesopanan keramahan saat memberikan pelayanan. Kemampuan untuk memberikan informasi, memberikan keamanan penggunaan layanan, serta menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada Perusahaan
4. Empathy (empati), Perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Kemudahan berhubungan dengan perusahaan, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan, dan upaya perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
5. Tangibles (bukti fisik), seperti gedung serta ruangan front office, ketersediaan parkir, kebersihan, ketertiban serta kenyamanan ruangan, keutuhan peralatan komunikasi, penampilan staf serta bukti (fisik) benda material lainnya.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner, yang dibagikan kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Meulaboh Nasional Aceh Barat. Pengisian kuisioner dilakukan secara online menggunakan google form. Skala likert dipakai dalam penelitian ini, untuk melihat data secara akurat. Menginterpretasikan perhitungan dalam bentuk kuisioner, di sini nasabah diminta untuk memasukkan jawaban yang menurut mereka paling relevan sebagai berikut:

- i. Sangat tidak setuju (STS), dinilai 1
- ii. Tidak setuju (TS), dinilai 2
- iii. Netral (N), dinilai 3
- iv. Setuju (S), dinilai 4
- v. Sangat setuju (SS), dinilai 5

### Validasi dan Reliabilitas

Validasi berasal dari kata validity, yang mengacu pada ketepatan dan keakuratan suatu alat pengukur yang menjalankan fungsi dimensi pengukur (Wahyudi, 2020). Validitas mengacu pada keakuratan instrumen yang mengukur masalah yang diukurnya. Reliabilitas adalah istilah yang berarti bahwa hasil pengukuran relatif konsisten ketika pengukuran diulang dua kali atau lebih.

### Hasil dan Pembahasan

#### a. Hasil Uji Instrumen

##### a. Uji Validitas

##### 1) Indikator Tangibel ( $X_1$ )

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS, indikator Tangibel yaitu indikator yang terdiri 4 item pernyataan yang valid setelah di uji validitas. Pernyataan layak digunakan sebagai instrumen penelitian dimana hasil yang diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

2) Indikator Empathy ( $X_2$ )

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS, indikator Empathy yang terdiri dari 4 item pertanyaan yang valid setelah setelah diuji validitasi. Pernyataan layak digunakan sebagai instrumen penelitian dimana hasil yang diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

3) Indikator Realiability ( $X_3$ )

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS, indikator Realiability yang terdiri dari 5 item pertanyaan yang valid setelah setelah diuji validitasi. Pernyataan layak digunakan sebagai instrumen penelitian dimana hasil yang diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

4) Indaktor Responsivennes ( $X_4$ )

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS, indikator Responsivennes yang terdiri dari 3 item pertanyaan yang valid setelah setelah diuji validitasi. Pernyataan layak digunakan sebagai instrumen penelitian dimana hasil yang diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

5) Indikator Assurance ( $X_5$ )

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS, indikator Assurance yang terdiri dari 3 item pertanyaan yang valid setelah setelah diuji validitasi. Pernyataan layak digunakan sebagai instrumen penelitian dimana hasil yang diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

6) Indikator Kepuasan Nasabah (Y) Berdasarkan hasil perhitungan SPSS, indikator Kepuasan Nasabah yang terdiri dari 3 item pertanyaan yang valid setelah setelah diuji validitasi. Pernyataan layak digunakan sebagai instrumen penelitian dimana hasil yang diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

b. Uji Reliabelitas

Berdasarkan perhitungan SPSS nilai croncbach' alpha adalah sebesar (0,9), hasil perhitungan menjelaskan bahwa nilai croncbach' alpha dari variabel kualitas pelayan (X) dan kualitas pelayan nasabah (Y) adalah reliabel.

b. Hasil Uji Deskriptif

hasil uji deskriptif sesuai dengan data kuisoener yang dibagikan kepada nasabah bank BSI KC Meulaboh Nasional Aceh Barat yaitu dengan 30 responden berdasarkan jenis kelamin. Dimana lelaki berjumlah 13 orang (43,3%) serta wanita berjumlah 17 orang (57,7%).

c. Hasil Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.715	4.685		3.354	.003
	x1	.036	.099	.071	.363	.719
	x2	-.285	.143	-.352	-1.998	.057
	x3	.006	.078	.014	.079	.938
	x4	-.201	.151	-.260	-1.332	.195
	x5	.229	.180	.249	1.274	.215

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Tabel diatas menunjukkan persamaan regresi linier berganda yaitu :

$$Y=15,715+0,036X_1+(-0,036)X_2+0,006X_3+(-0,201)X_4+0,229X_5+e$$

- a) Dapat dilihat bahwa nilai constant 15,715 adalah positif
- b)  $X_1$  berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan nilai coefficient  $X_1$  adalah 0,036.
- c)  $X_2$  berpengaruh negative terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan nilai coefficient  $X_2$  -0,285.
- d)  $X_3$  berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan nilai coefficient  $X_3$  adalah 0,006.
- e)  $X_4$  berpengaruh negative terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan nilai coefficient  $X_4$  adalah -0,201.
- f)  $X_5$  berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan nilai coefficient  $X_5$  adalah 0,229.

b. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji-t untuk menguji pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji-t ialah salah satu uji statistik digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis terletak di antara dua sampel rata-rata yang diambil secara acak dari populasi yang sama. Uji-t dilakukan di Bank BSI KC Meulaboh Nasional untuk menguji secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Untuk sig, hasilnya ditentukan dengan menggunakan rumus  $H_0$  dan  $H_a$ .  $>0,05$  menunjukkan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dan sebaliknya. Dapat juga dijelaskan bahwa variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat bila  $t_{hitung} < 0,05$ .  $\alpha = 0,05$  dan  $n = 30$ ,  $t_{tabel}$  adalah 1,708.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.715	4.685		3.354	.003
1 x1	.036	.099	.071	.363	.719
x2	-.285	.143	-.352	-1.998	.057
x3	.006	.078	.014	.079	.938
x4	-.201	.151	-.260	-1.332	.195
x5	.229	.180	.249	1.274	.215

Tabel 2. Hasil uji t

Tabel diatas menjelaskan bagaimana pengaruh pada tiap-tiap variabel beba secara parsial terhadap variabel terikat.

1. Indikator Tangibel dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta, dikarenakan nilai  $\text{sig}.0,719 > 0,05$  dan  $t_{\text{hitung}} 0,363 < 1,708$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  ditolak.
2. Indikator Empathy dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta, dikarenakan nilai  $\text{sig}.0,057 < 0,05$  dan  $t_{\text{hitung}} (-1,998) < 1,708$  artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
3. Indikator Reliability dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta, dikarenakan nilai  $\text{sig}.0,938 > 0,05$  dan  $t_{\text{hitung}} 0,079 < 1,708$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  ditolak.
4. Indikator Responsive dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta, dikarenakan nilai  $\text{sig}.0,195 < 0,05$  dan  $t_{\text{hitung}} (-1,332) < 1,708$  artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
5. Indikator Assurance dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta, dikarenakan nilai  $\text{sig}.0,215 < 0,05$  dan  $t_{\text{hitung}} 1,274 < 1,708$  artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

b. Uji f

Uji-f menentukan pengaruh yang terjadi antara variabel independen dan dependen. Variabel saling terhubung dan yang menunjukkan hasil signifikan maka populasi dapat digunakan. Jika nilai  $\text{sig}. < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan sebaliknya.

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.671	5	6.134	2.156	.093 <sup>b</sup>
	Residual	68.295	24	2.846		
	Total	98.967	29			

Tabel 3. Hasil uji f

Tabel diatas menunjukkan hasil dari uji f, dimana  $\text{sig}.0,093$  dan  $f_{\text{hitung}} 2,156$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa probabilitas sebesar  $0,093^b < 0,05$  dan  $f_{\text{hitung}} 2,156 > 1,708$ , secara SPSS variabel kualitas pelayanan dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KC Meulaboh Nasional.

c. Koefesien determinasi (R<sup>2</sup>)

Persentase perubahan antara variabel dapat diketahui menggunakan uji koefesien diterminasi.

**Model Summary**

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.557 <sup>a</sup>	.310	.166	1.68690

Tabel 4. Hasil Uji Koefesien Diterminasi

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel mampu dijeleskan sebesar 16,6% sedangkan sisanya 83,4% mampu dijeleskan dengan variabel lain.

Hasilnya, ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BSI KC Meulaboh Nasional Aceh Barat.

### Kesimpulan

Dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel didalam penelitian ini berdasarkan uji validitasi dan reliabilitas maka semua variabel indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel. Indikator Tangibel dinyatakan tidak berpegaruh terhadap kepuasan peserta, dikarenakan nilai  $\text{sig}.0,719 > 0,05$  dan  $t_{\text{hitung}} 0,363 < 1,708$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  ditolak. Indikator Empathy dinyatakan tidak berpegaruh terhadap kepuasan peserta, dikarenakan nilai  $\text{sig}.0,057 < 0,05$  dan  $t_{\text{hitung}} (-1,998) < 1,708$  artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Indikator Reliability dinyatakan tidak berpegaruh terhadap kepuasan peserta, dikarenakan nilai  $\text{sig}.0,938 > 0,05$  dan  $t_{\text{hitung}} 0,079 < 1,708$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  ditolak. Indikator Responsive dinyatakan tidak berpegaruh terhadap kepuasan peserta, dikarenakan nilai  $\text{sig}.0,195 < 0,05$  dan  $t_{\text{hitung}} (-1,332) < 1,708$  artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Indikator Assurance dinyatakan tidak berpegaruh terhadap kepuasan peserta, dikarenakan nilai  $\text{sig}.0,215 < 0,05$  dan  $t_{\text{hitung}} 1,274 < 1,708$  artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. hasil dari uji f, dimana  $\text{sig}.0,093$  dan  $f_{\text{hitung}} 2,156$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa probalitas sebesar  $0,093^b < 0,05$  dan  $f_{\text{hitung}} 2,156 > 1,708$ , secara SPSS variabel kualitas pelayanan dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KC Meulaboh Nasional. Hasil Adjusted R Square bahwa variabel mampu dijeleskan sebesar 16,6% sedangkan sisanya 83,4% mampu dijeleskan dengan variabel lain.

### SARAN

Kedepannya untuk pihak Bank BSI KC Meulaboh Nasional Aceh Barat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya baik dari segi fisik dan non fisik. Karena dengan meningkatkan kualitas pelayan makan nasabah akan loyal terhadap perusahaan. Dan kepada pihak Bank BSI KC Meulaboh Nasional Aceh Barat agar untuk menyediakan layanan online atau berupa kuisoener untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

### Daftar Pustaka

- [1] Nina Indah Febriana, 2016, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang pembantu Tulunggangung, Jawa Timur*, <https://media.neliti.com/media/publications/63730-ID-analisis-kualitas-pelayanan-bank-terhada>. Diakses pada tanggal 7 Mei
- [2] Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd.,M.T, 2011, *Pengantar Statistika*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- [3] Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung : IKAPI
- [4] Engkur, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Dki Jakarta*, Jakarta, <file:///C:/Users/ACER-ES1-132/Downloads/142-Article%20Text-452-1-10-20190312.pdf>. Diakses pada tanggal 7 Mei.