

DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Yanti Heryanti

STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

e-mail co Author: *yanti_tsm@yahoo.co.id

ABSTRAK

Kepuasan merupakan tujuan utama dari setiap usaha yang dijalankan oleh individu, perusahaan maupun berbagai bentuk pemberi layanan lainnya. Dalam sektor bisnis, kepuasan penerima layanan baik berupa barang maupun jasa merupakan salah satu kunci utama keberhasilan perusahaan. Setiap perusahaan selalu berusaha mencapai kepuasan para penerima layanannya baik bentuk barang maupun jasa dengan meningkatkan pelayanan. Koperasi merupakan salah satu bentuk usaha simpan pinjam bagi para anggotanya, salah satunya Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis yang selalu berusaha memberikan kepuasan kepada anggota atau nasabahnya. Penelitian dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui dampak dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis terhadap kepuasan nasabah. Metode yang digunakan yaitu metode asosiatif, dengan teknik analisis data dilakukan melalui uji regresi sederhana untuk mengetahui besarnya dampak dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis pada Kasir Keliling. Berdasarkan penelitian menunjukkan adanya dampak signifikan antara kualitas pelayanan melalui Kasir Keliling Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis terhadap kepuasan nasabahnya.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan Kospin Jasa

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan mesin dan faktor utama dari sebuah perusahaan, baik publik maupun swasta, dimana sumber daya manusia mengambil bagian yang semakin penting dalam memahami perusahaan yang kompetitif di era globalisasi yang dan yang akan terus berlanjut. Tanpa sumber daya manusia yang memiliki kemampuan tinggi dalam bidang pekerjaan dan tugasnya, perusahaan akan gagal mewujudkan eksistensinya, sehingga setiap perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia dengan baik sehingga sumber daya manusia tersebut dapat mencapai kinerja perusahaan sesuai dengan yang diharapkan.

Perkembangan usaha yang penuh dengan persaingan saat ini, mengharuskan setiap perusahaan semakin menyadari pentingnya perspektif kepuasan pelanggan untuk menjamin kelangsungan bisnisnya. Pelanggan yang loyal menjadi sumber daya yang sangat penting bagi perusahaan. Mempertahankan pelanggan setia dapat mengurangi pekerjaan mencari pelanggan baru, yang berarti memberikan umpan balik positif kepada bisnis yang dijalankan. Bisnis dapat mencapai penghematan

biaya hingga dengan mempertahankan pelanggan yang sudah ada alih-alih dengan mencari pelanggan baru sebagai penggantinya.

Melihat semakin ketatnya persaingan yang dilakukan oleh berbagai perusahaan keuangan saat ini khususnya Kospin Jasa sebagai salah satu Koperasi, dimana memiliki peluang untuk bersaing dan bertahan di pasar, maka Kospin Jasa harus peka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. Sebuah bisnis harus cerdas jika memprediksi kualitas layanan secara konsisten karena cara mempertahankan pelanggan adalah dengan melakukan sesuatu yang memuaskan. Pelanggan yang sangat puas umumnya tetap setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada, berbicara baik tentang perusahaan dan produknya, mencoba mengabaikan produk pesaing, dan kurang sensitif terhadap tingkat bunga.

Dari hasil penelitian menunjukkan adanya antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Perbankan Syariah (Nasfi, dkk, 2020). Setelah dapat mengetahui apakah kualitas pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan perusahaan, maka akan lebih memahami kebutuhan pelanggan dan apa yang pelanggan haragai tentang usaha yang dilakukan oleh sebuah perusahaan. Mengukur kualitas pelayanan akan membantu sebuah perusahaan menemukan celah atau titik lemah yang dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dari pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan.

Selanjutnya dari hasil penelitian menjelaskan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Nadia, dkk. 2016). Penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa dengan pelayanan yang semakin baik kepada nasabah, maka akan meningkatkan kepuasan kepada para nasabahnya, dan jika pelayanan yang diberikan buruk, maka kepuasan nasabah akan semakin menurun (Ikrar, 2018).

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik suatu organisasi memberikan layanannya dalam kaitannya dengan harapan pelanggannya. Pelanggan membeli layanan sebagai tanggapan atas kebutuhan khusus. Arianto (2018) menyatakan bahwa: "Kualitas kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan". Pelayanan yang diberikan oleh sebuah pemberi layanan harus dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanannya, sehingga pada akhirnya dapat memberikan kepuasan bagi penerima layanan tersebut.

Kotler (1997) *defined service as 'an action or an activity which can be offered by a party to another party, which is basically intangible and can not affect any ownership*. Dari pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dapat mempengaruhi dalam bentuk apapun. Layanan kepada pelanggan yang sangat baik berarti mengikuti praktik

terbaik seperti menghargai waktu pelanggan, memiliki sikap yang menyenangkan, dan menyediakan sumber daya yang berpengetahuan dan banyak akal, tetapi juga bekerja lebih keras untuk melebihi harapan daripada hanya memenuhi harapan penerima layanan.

Setiap pelanggan memiliki harapan ideal atas layanan yang ingin diperoleh pada saat menerima layanan baik berupa barang maupun jasa. Kualitas layanan mengukur kualitas penyampaian layanan relatif terhadap harapan pelanggan. Perusahaan yang memenuhi atau melebihi harapan dianggap memiliki kualitas pelayanan yang tinggi. Pada umumnya untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan dilakukan dengan memperhatikan beberapa indikator, diantaranya *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*, dan *tangibles*. Adapun yang menjadi tujuan dari kualitas pelayanan yaitu meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, menghindari terjadinya tuntutan konsumen, membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan sehingga konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan kepada para nasabahnya, Nasabah Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis salah satunya mengadakan Kasir Keliling untuk menjangkau nasabah untuk melakukan transaksi di tempat. Pelayanan yang diberikan melalui Kasir Keliling tentu harus berdasarkan standar pelayanan sesuai dengan SOP, sehingga para nasabah tetap mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Koperasi tersebut. Kemampuan dalam mencapai kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis melalui adanya Kasir Keliling, merupakan upaya untuk mendekatkan pelayanan kepada para nasabahnya, dan memberikan kepuasan sebagai anggota atau nasabah daripada Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode asosiatif, dengan tujuan untuk mengetahui dampak dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Kasir Keliling Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket, yang selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear. Adapun kriteria dalam penentuan responden penelitian ini yaitu pada nasabah yang berumur antara 17 tahun hingga 65 tahun, dan nasabah yang minimal sudah bergabung selama 1 tahun dengan jumlah responden ditetapkan sebanyak 21 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejak awal berdirinya hingga saat ini, Kospin Jasa secara aktif melibatkan semua pihak dan golongan tanpa membedakan suku, ras dan agama, hal tersebut sebagai wujud persatuan dalam koeksistensi untuk bersama-sama memecahkan masalah di bidang ekonomi dalam forum koperasi, sehingga Kospin Jasa mendapat predikat “Koperasi Unit Bangsa”. Koperasi Simpan Pinjam Jasa sejak berdiri telah menerapkan manajerial sistem. Rapat Anggota sebagai kekuasaan tertinggi memilih

pengurus dan pengawas dari anggota untuk masa jabatan 5 tahun dengan formasi ketiga etnis yang ada. Pengurus bertindak sebagai *policy maker* dan pengawas operasional serta hal-hal yang berhubungan dengan segi organisasi koperasi. Dalam aktifitasnya beberapa pengurus ditunjuk sebagai supervisi sesuai dengan sistem operasional yang ada.

Operasional sehari-hari dikuasakan kepada Kepala Divisi, yang terdiri dari: Kepala Divisi Dana, Kepala Divisi Operasional, Kepala Divisi Pinjaman, Kepala Divisi Pengawasan & Kepatuhan, Kepala Divisi Sistem & Teknologi dan Kepala Divisi Treasury dan Bisnis dengan dibantu oleh Kepala Bagian Kantor Pusat dan Pimpinan Cabang beserta staf. Manajemen setiap bulan mengadakan rapat pleno untuk mengevaluasi kerja bulan sebelumnya dan menetapkan kebijakan-kebijakan yang akan ditempuh pada bulan mendatang. Sistem pengawasan intern dilakukan oleh Divisi Pengawasan yang dibantu oleh beberapa inspektur bidang, sedangkan di tingkat kantor cabang dibentuk *Internal Control Unit (ICU)*.

Pembinaan anggota dilakukan secara majelis anggota secara berkesinambungan dan bergantian di cabang-cabang. Pembinaan anggota juga dilakukan secara efektif pada saat acara pembukaan tabungan SAFARI (sadar manfaat koperasi) yang berlangsung sebulan sekali dan pada acara pembukaan tabungan Pundi Arta baik di cabang-cabang Kospin Jasa maupun di kawasan wisata yang merupakan peer- forum to-peer yang diselenggarakan oleh para pihak. Forum ini dapat digunakan oleh anggota yang memiliki hubungan bisnis dengan anggota lain, serta sebagai sarana promosi produk Kospin Jasa.

Pengembangan usaha anggota juga dilakukan melalui penerbitan direktori bisnis anggota Kospin Jasa, dalam rangka mempromosikan produk usaha anggota kepada anggota dan mitra usaha lainnya. Selain itu, penerbitan majalah MASA bertujuan untuk menjadi sarana informasi dan komunikasi tentang usaha kecil menengah dan ekonomi syariah. Kemudian juga dapat menjadi sarana untuk memperluas jaringan pemasaran melalui website : www.kospinjasa.com bagi member yang memiliki produk unggulan. Produk yang ditawarkan oleh pihak Kospin Jasa meliputi simpanan, pinjaman dan layanan jasa syariah.

Selanjutnya dari hasil penelitian untuk mengukur dampak dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Kospin Jasa Ciamis, peneliti melakukan pengumpulan data dari jumlah sampel sebanyak 36 orang nasabah terkait dengan bentuk layanan dengan adanya Kasir Keliling sebagai wujud memberikan pelayanan kepada para nasabahnya. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Nilai Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 ^a	.625	.614	3.62099

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dengan adanya Kasir Keliling Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis sebesar 0.791 atau sebesar 79,1%, sementara nilai determinasi (R^2) atau disebut dengan nilai prediktor, yaitu pengkuadratan dari nilai koefisien korelasi (R) diperoleh sebesar 0.625 atau sebesar 62,5%, yang artinya kualitas pelayanan memiliki dampak terhadap kepuasan nasabah dengan adanya Kasir Keliling Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis.

Tabel 2 Persamaan Regresi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	721.489	1	721.489	55.027	.000 ^a
	Residual	432.682	33	13.112		
	Total	1154.171	34			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Kospi Jasa

Dari tabel di atas menunjukkan nilai sig. atau signifikansi sebesar 0.000 jauh di bawah nilai alfa yaitu 5%, artinya kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah dengan adanya Kasir Keliling Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis. Dengan adanya Kasir Keliling Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis dapat memberikan kepuasan kepada para nasabahnya, dalam artian mendekatkan pelayanan yang lebih mudah kepada nasabah untuk melakukan transaksi sesuai dengan kebutuhan para nasabah dengan mudah.

Selanjutnya dikarenakan teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan teknik sampling, maka diperlukan uji banding yaitu dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} , dengan hasil analisis data sebagai berikut:

Tabel 3 Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.148	3.641		3.062	.004
	Kualitas Pelayanan	.843	.114	.791	7.418	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Kospi Jasa

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} diperoleh nilai sebesar 7.418, sedangkan nilai t_{tabel} dengan ketentuan $df-2$ atau $35-2 = 33$, nilai alfa sebesar 5% diperoleh nilai sebesar 1.692. Berdasarkan ketentuan, hipotesis akan diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga $7.418 > 1.692$, yang artinya kualitas pelayanan memiliki dampak terhadap kepuasan nasabah pada Kasir Keliling Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis. Berdasarkan berbagai hasil pengujian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis dengan adanya Kasir Keliling dapat memberikan kepuasan kepada para nasabahnya.

Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan telah mendapat perhatian akademis yang cukup besar dalam beberapa tahun terakhir. Namun sifat

hubungan yang tepat antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (khususnya dalam cara kedua konsep tersebut dioperasionalkan) masih diselimuti ketidakpastian. Banyak peneliti telah mengoperasionalkan kepuasan pelanggan menggunakan skala item tunggal dan banyak lainnya telah menggunakan beberapa skala item. Berdasarkan pendekatan ini, hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dipelajari hasilnya menunjukkan bahwa kedua konstruksi memang independen tetapi terkait erat, menyiratkan bahwa peningkatan satu kemungkinan akan menyebabkan peningkatan yang lain (G.S. Sureshchandar, 2002).

Dari beberapa penjelasan di atas menunjukkan setiap unit usaha perlu mengedepankan pelayanan yang berkualitas, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Kepuasan penerima layanan merupakan tujuan utama dari para pelaku bisnis atau usaha, karena dengan mendapatkan kepuasan yang diterima oleh penerima layanan akan berdampak baik terhadap keberlangsungan perusahaan atau unit usaha yang dilakukan. Dengan demikian semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis maka akan meningkatkan kepuasan bagi para nasabahnya, sehingga keberlangsungan usaha akan terus terjaga dan dapat berkembang dengan lebih baik dalam mencapai visi dan misi Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah pada Kospin Jasa Kantor Kas Ciamis melalui adanya Kasir Keliling sebagai upaya mendekatkan pelayanan kepada para nasabahnya. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada para nasabah, maka kepuasan akan semakin meningkat, dan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi nasabah, maka kepuasan nasabah akan menurun.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas. Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal.
- G.S. Sureshchandar, Chandrasekharan Rajendran, R.N. Anantharaman. (2002). The relationship between service quality and customer satisfaction a factor specific approach.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/08876040210433248/full/html>
- Ikrar Putra Setiawan, Muhammad Fachmi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/244>
- Kotler, Philip. (1997). Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Nadia Mauliditta Septiana, Dwi Wahyu Artiningsih, Hairudinor Hairudinor. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk

Cabang Banjarmasin Samudera).
<https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/bisnispembangunan/article/view/10955>

Nasfi, dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.
<https://ejournal.iainbukittinggi.ac.id/index.php/febi/article/view/3146/0>
Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.