

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH SIMPEDES  
DI KANTOR BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)  
UNIT PATTALLASSANG CABANG TAKALAR**

Skripsi

Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S-1

Program Studi Manajemen



Diajukan oleh :

**NURHAFIZ HAMID**

**2014211415**

**KONSENTRASI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
NOBEL INDONESIA  
MAKASSAR  
2020**

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH SIMPEDES DI KANTOR BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT PATTALLASSANG CABANG TAKALAR

Diajukan oleh

Nama : Nurhafiz Hamid  
NIM : 2014211415

telah dipertahankan dihadapan tim penguji Tugas Akhir/Skripsi  
STIE Nobel Indonesia pada tanggal 05 Februari 2020 dan  
dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Akademik  
*Sarjana Manajemen - SM*

Makassar, Februari 2020

Pembimbing : Yuswari Nur, SE., M.Si

Penguji 1 : Ridwan, SE., M.Si

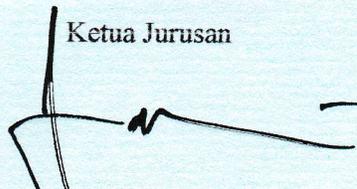
Penguji 2 : Mariah, SE., M.Pd

Mengesahkan

Wakil Ketua I  
Bidang Akademik

  
(Dr. Ahmad Firman, SE., M.Si)

Ketua Jurusan

  
(Yuswari Nur, SE., M.Si)

Mengetahui

Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar

  
  
(Mashur Razak, SE., MM)

## SURAT PERNYATAAN

Nama : Nurhafiz Hamid  
NIM : 2014211415  
Program Studi : Strata Satu (S-1)  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes Di Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Takalar, Januari 2020

Yang Menyatakan,



Nurhafiz Hamid  
NIM 2014211415

## ABSTRAK

**Nurhafiz Hamid. 2020.** Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes di Kantor Bank Rakyat Indonesia Unit Pattalassang Cabang Takalar, dibimbing oleh Yuswari Nur.

Penelitian ini bertujuan untuk (a) mengetahui pengaruh realibility, assurance, tangible, emphaty dan responsiveness terhadap kepuasan nasabah (b) mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Simpedes di Bank Rakyat Indonesia Unit Pattalassang Cabang Takalar.

Sampel penelitian sebanyak 51 responden yang merupakan nasabah BRI Unit Pattalassang Cabang Takalar. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (a) realibility, assurance, tangible, emphaty dan responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (b) variabel realibility yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah Simpedes di Bank Rakyat Indonesia Unit Pattalassang Cabang Takalar.

**Kata Kunci:** *Realiability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsiveness, Kepuasan Nasabah*



## **ABSTRACT**

**Nurhafiz Hamid. 2020.** *Analysis of the Effect of Service Quality toward Simpedes Customer Satisfaction at the Bank Rakyat Indonesia Office in Pattalassang Branch Takalar, supervised by Yuswari Nur.*

*This study proposes (a) to determine the effect of reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness toward customer satisfaction (b) to find out the most dominant variable affecting customer satisfaction Simpedes at Bank Rakyat Indonesia Unit Pattalassang Cabang Takalar.*

*The study used 51 respondents who were customers at the BRI Pattalassang Unit Takalar Branch. This study used a regression analysis method by collecting data using a Likert scale questionnaire.*

*The results show that (a) reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness affect customer satisfaction (b) reliability variable is the most dominant variable affects the quality of Simpedes customer service at Bank Rakyat Indonesia Unit Pattalassang cabang Takalar.*

**Keywords:** *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness, Customer Satisfaction*



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan dan perubahan pada manajemen modern, penataan pelayanan organisasi publik haruslah berbasis pada orientasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut sangatlah sejalan dengan pandangan pola manajemen masa depan yang menekankan pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penyediaan pelayanan publik pada dasarnya harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan masyarakat baik secara kualitas dan kuantitas ini sangatlah penting mengingat kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi publik.

Dewasa ini tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan jasa produk perbankan semakin meningkat, seiring meningkatnya pengetahuan atau kemajuan. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada para nasabah. Rangsangan tersebut dapat berupa kemudahan pembukaan rekening tabungan, bunga yang tinggi, hadiah-hadiah/souvenir, gratis biaya transfer antar rekening, jaminan keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas ATM yang tersebar diseluruh Indonesia, nasabah dapat mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi.

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah

ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan.

Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah perbankan untuk mencapai loyalitas dari para nasabah.

Bank sebagai tempat penitipan atau pengumpul uang. Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Bank yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya akan dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan eksistensinya. Oleh karena itu, strategi dalam melayani nasabah harus terus dikembangkan ke arah yang lebih baik dari sebelumnya.

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi 5 (lima) criteria kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap), Tjiptono (2006:69). Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan

karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, komunikasi yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara

individu kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah, sedangkan cepat tanggap kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah.

Salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih tinggi ketimbang pesaingnya, pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan. Nasabah yang loyal adalah alat promosi yang efektif. Dengan adanya nasabah yang loyal akan sangat membantu pihak bank, karena nasabah yang loyal, merupakan alat promosi dari mulut kemulut yang efektif. Semakin meningkat jumlah nasabah yang dilayani, semakin meningkat pula pendapatan dan laba perusahaan.

Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti bahwa kepuasan nasabah adalah hal yang utama. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dan fasilitas yang baik untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada serta untuk mendapatkan calon nasabah. 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. Mereka secara langsung menghadapi setiap nasabah yang datang dengan kebutuhan yang berbeda mulai dari menabung hingga kebutuhan kredit atau peminjaman uang. Kualitas layanan yang bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah.

Penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan tabungan simpanan pedesaan (Simpedes) dilaksanakan oleh Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang tersebar di wilayah Indonesia. Kualitas pelayanan BRI khususnya di BRI Unit terus diarahkan untuk memenuhi harapan nasabah dengan melakukan pembenahan baik aspek fisik pelayanan berupa bangunan, kenyamanan *banking hall*, keindahan, pelatihan SDM yang secara terus menerus.

Namun demikian masih terdapat hal-hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti antrian nasabah yang akan melakukan transaksi di BRI unit masih merupakan hal yang sering dijumpai di BRI Unit apalagi pada awal bulan. Perilaku dan sikap karyawan bank yang belum sepenuhnya berorientasi pada pelayanan prima, sehingga nasabah tidak mendapatkan pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan. Masih banyak diantara para pekerja (pegawai) yang melayani nasabah dengan seenaknya tanpa memperhatikan atau mendengarkan apa yang diharapkan nasabah. Disamping itu masih terdapat BRI unit yang kenyamanan ruang pelayanan (*banking hall*) belum memenuhi standar pelayanan.

Dalam hal kepuasan nasabah, terlihat masih seringnya komplain nasabah di beberapa BRI unit yang ditujukan kepada para pekerja atas pelayanan yang diterima. Adanya komplain menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan atau dengan kata lain apa yang dijanjikan dalam promosi tidak seperti apa yang didapatkan ketika nasabah datang bertransaksi di bank.

Selain pengajuan komplain, sikap pegawai dan kemampuan untuk menangani komplain juga masih belum memenuhi harapan sehingga komplain tidak terselesaikan malah memunculkan ketidakpuasan baru.

Hal ini mengisyaratkan belum terpenuhinya komitmen BRI terhadap nasabah sebagaimana terwujud dalam visi BRI sebagai bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah, misi BRI; Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah dan untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini yang menjadi fokus dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah akan dilaksanakan di wilayah kerja Kantor BRI Cabang Takalar tepatnya di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar.

Dalam pelaksanaan pelayanan tabungan simpanan pedesaan (Simpedes) di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar, setelah ditinjau dari hasil pengamatan dan keluhan nasabah masih terlihat adanya berbagai kelemahan-kelemahan yang dimana hal tersebut jelas akan membuat pelayanan yang tidak memuaskan bagi nasabah.

Adapun kelemahan-kelemahan yang ada tersebut meliputi masih adanya ketidakadilan dalam pemberian pelayanan kepada nasabah, masih adanya nasabah yang harus menunggu antrian yang lama, dan kurangnya fasilitas yang memadai seperti kursi yang tersedia tidak mencukupi kapasitas nasabah. Menyikapi fenomena tersebut, maka sangat menarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam penelitian dengan judul:

**“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes di Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan yang Terdiri dari *Reability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Komunikasi), dan *Responsiveness* (Cepat Tanggap) baik Secara Parsial maupun Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes di Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar ?
2. Variabel Manakah dari Kualitas Pelayanan yang Terdiri dari *Reability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Komunikasi), dan *Responsiveness* (Cepat Tanggap) yang paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes di Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan yang Terdiri dari *Reability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Komunikasi), dan *Responsiveness* (Cepat Tanggap) baik Secara Parsial maupun Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes di Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar.
2. Untuk Mengetahui Variabel Manakah dari Kualitas Pelayanan yang Terdiri dari *Reability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible*

(Bukti Fisik), *Empathy* (Komunikasi), dan *Responsiveness* (Cepat Tanggap) yang paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes di Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk menerapkan konsep-konsep teori yang selama ini diperoleh dalam perkuliahan serta meningkatkan kajian dan ilmu pengetahuan melalui berbagai temuan di lapangan mengenai masalah yang terkait kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen khususnya tentang pelayanan tabungan Simpedes yang berkualitas menjadi salah satu faktor penentu kepuasan nasabah.

##### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, memberikan pengetahuan, saran, maupun masukan bagi Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam pemberian pelayanan.

##### 3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan kontribusi serta tambahan referensi bagi kalangan akademik dalam melakukan penelitian sejenis dan mengembangkannya di masa yang akan datang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kualitas Pelayanan**

##### **1. Pengertian Kualitas**

Kualitas mempunyai banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja (*performance*) dan estetika (*esthetics*). Sedangkan dalam strategisnya dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas juga dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasi. Bila persyaratan atau spesifikasi terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya apabila persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Kualitas adalah suatu kata yang bagi penyedia jasa merupakan yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas adalah sebagai sifat dari penampilan suatu produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut. Sesuai yang diharapkan dan keinginan pelanggan atau nasabah (Supranto, 2006:229).

Pengertian mengenai kualitas menurut Sinambela (2008:6-7) adalah:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan dari pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

## **2. Pengertian Pelayanan**

Definisi pelayanan menurut Moenir (2000:16-17) adalah proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan menurut Pasolong (2010:128) pada dasarnya dapat diidentifikasi sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan pelanggan menurut Soedarsono, (2000:5). adalah penghubung pertama dalam rantai aktivitas untuk sistem total quality manajemen yang akan datang.

Pengertian pelayanan masyarakat menurut pendapat Azis Sanapiah, (2000: 33) adalah pelayanan masyarakat dalam arti luas yaitu keseluruhan proses penyelenggaraan kepentingan umum/masyarakat untuk menciptakan efisiensi, efektivitas, keadilan sosial dan kesejahteraan. Sedangkan dalam arti sempit yaitu proses pelayanan tatap muka yang dilakukan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, disebutkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan

ketentuan perundang-undangan. Secara umum, pelayanan bermakna sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok. Aspek pelayanan ada dua unsur yang tidak bisa dipisahkan yaitu antara pelayan dan yang dilayani.

Pelayanan timbul karena adanya budaya kepentingan didalam masyarakat. Pelayanan bukanlah sasaran atau kegiatan melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono, (2001:51) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Definisi mengenai kualitas pelayanan mungkin berbeda, namun secara khusus meliputi hal dalam menentukan apakah pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan masyarakat (Etgar dan Galia, 2009). Masyarakat menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi mereka dari hasil teknis yang diberikan yang merupakan proses dimana hasil disampaikan.

Kualitas jasa atau pelayanan menurut Arief (2007:118), berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa atau pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

### 3. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2008:85) “kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang sesuai dengan harapan konsumen. Fredy Rangkuti (2003 :28) bahwa jenis kualitas yang digunakan untuk menilai jasa adalah sebagai berikut :

1. Kualitas teknis (*outcome*), yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri.
2. Kualitas pelayanan (*proses*), yaitu cara penyampaian jasa tersebut.

Karena jasa tidak kasat mata serta kualitas jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan.

Tujuan dari pelayanan prima adalah memuaskan dan menguntungkan pihak pelanggan. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sebagaimana yang dijelaskan oleh Sutopo (2000:4) tentang pengertian kualitas pelayanan seperti kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/ cacat, melakukan sesuatu secara benar, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, serta sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, ada lima dimensi karakteristik yang digunakan pelanggan menurut Yamit, (2002:70), seperti bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan

organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Tasunar, 2006:44). Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (Suratno dan Purnama, 2004:74).

Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono, 2008:95) diantaranya mencakup:

1. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. Empati (*empaty*), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya, nasabah yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan akan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka nasabah kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka nasabah puas, dan bila kinerja melebihi harapan nasabah akan sangat puas. Definisi dari kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah.

## **B. Kepuasan Nasabah**

### **1. Pengertian Kepuasan**

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan masyarakat telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari suatu organisasi pelayanan adalah untuk menciptakan rasa puas pada masyarakat. Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi organisasi yang memberi pelayanan. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa masyarakat tersebut akan merasa kecewa.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dan Susanto, 2000:52). Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Lovelock H.C, dkk (2005) menyatakan bahwa kepuasan yang tinggi

merupakan polis asuransi terhadap suatu yang salah, yang tidak akan terhindarkan karena adanya keragaman yang terkait dengan produksi jasa. Pelanggan jangka panjang dalam situasi ini akan lebih memanfaatkan karena pengalaman positif sebelumnya, dan pelanggan yang puas akan kurang tertarik dengan tawaran pesaing. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan.

Secara sederhana kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2007:349). Howard dan Sheth dalam Tjiptono (2007:349) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli yang berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

## **2. Pengertian Nasabah**

Pelanggan adalah orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli produk tetapi berulang-ulang.

Menurut Nasution (2004:102), pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan. Sedangkan menurut Gasperz dalam Laksana (2008:10), pengertian pelanggan ada 3 (tiga) yaitu:

### **1) Pelanggan Internal (*internal customer*)**

Merupakan orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap *performance* pekerjaan atau perusahaan.

## 2) Pelanggan Antara (*intermediate customer*)

Merupakan mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara dan bukan sebagai pemakai akhir produk itu.

## 3) Pelanggan Eksternal (*eksternal customer*)

Merupakan pemakai akhir produk itu, yang sering disebut-sebut sebagai pelanggan nyata (*real customer*).

Kemudian menurut kamus perbankan, nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank.

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank dimana dibagi menjadi 2 (dua) bagian diantaranya adalah (1) nasabah penyimpan dana adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, dan (2) Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

### **3. Konsep Kepuasan Nasabah**

Rangkuti (2013) menyebutkan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternative yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan. Apabila kualitas jasa yang diterima oleh pelanggan lebih baik atau sama dengan yang dibayangkan, maka pelanggan cenderung akan mencoba kembali. Akan tetapi, apabila *perceived services* lebih rendah dari *expected services* maka pelanggan akan kecewa yang mengakibatkan konsumen berhenti berhubungan dengan perusahaan yang bersangkutan

(Alma, 2005:282).

Penyebab timbulnya rasa tidak puas masyarakat terhadap pelayanan dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu (Alma, 2005:286):

- a. Ketidaksesuaian harapan dengan kenyataan.
- b. Layanan selama proses penyampaian jasa tidak memuaskan.
- c. Perilaku personil kurang memuaskan.
- d. Suasana dan kondisi fisik tidak menunjang.
- e. Biaya terlalu tinggi, jarak terlalu jauh sehingga banyak waktu terbuang.
- f. Promosi atau iklan terlalu berlebihan dan tidak sesuai dengan kenyataan yang ada.

Menurut Engel yang dikutip Abdullah (2012) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kesimpulannya bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Penilaian kepuasan pelanggan mempunyai tiga bentuk yang berbeda, yaitu:

1. *Positive disconfirmation*, dimana kinerja lebih baik dari harapan.
2. *Simple confirmation*, dimana kinerja sama dengan harapan.
3. *Negative disconfirmation*, dimana kinerja lebih buruk dari harapan.

Dengan demikian, kepuasan pelanggan tidak berarti memberikan kepada pelanggan apa yang kita perkirakan disukai oleh pelanggan. Namun kita harus memberikan apa yang sebenarnya mereka inginkan, kapan diperlukan dan dengan cara apa mereka memperolehnya.

Kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Oleh karena itu, segala kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan pasti

akan mengutamakan pelayanan yang baik sehingga dapat tercapai tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mengutamakan tingkat kepuasan nasabahnya, bahkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan melebihi harapan nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu tujuan utama perusahaan dalam menjalankan usahanya. Untuk itu perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan yang lebih baik bagi nasabahnya, dengan memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan harapan nasabahnya. "Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah" (Tjiptono, 2008:168).

Kasmir (2015) menyebutkan kepuasan nasabah yang diberikan bank berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan :

1. Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
2. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
3. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.
4. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi

keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti atas kualitas jasa yang ditawarkan.

Dalam definisi-definisi diatas mempunyai kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan nasabah (harapan dan kinerja / hasil yang dirasakan). Perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterima bila ia memberi atau mengkonsumsi suatu barang dan jasa adalah merupakan harapan dari nasabah. Persepsi nasabah terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi barang dan jasa yang dibeli adalah merupakan kinerja yang dirasakan oleh nasabah. Dalam penelitian ini, kepuasan adalah perasaan emosional (senang atau tidak senang) yang diakibatkan oleh layanan yang diterima (seimbang atau tidak seimbang) dengan konsekuensi yang sudah diberikan terhadap satu jenis produk (jasa).

### **C. Simpanan Pedesaan (Simpedes)**

Bank merupakan lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*) sebagai prasarana pendukung yang amat vital untuk menunjang kelancaran perekonomian. Menurut Riyadi dan Hadiyati (2012) menjelaskan bahwa kegiatan utama bank meliputi tiga kegiatan utama, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya.

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito.

Ada beberapa bentuk layanan produk tabungan BRI diantaranya adalah BRI Simpedes, Tabungan Britama, Britama Bisnis, Simpedes TKI, Tabungan BRI Simpel (Simpanan Pelajar), Tabungan Haji, Britama Rencana, Britama

Valas, dan Tabungan BRI Junio. Untuk bentuk layanan produk tabungan yang ada di BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar, diantaranya adalah :

- 1) Simpanan Pedesaan (Simpedes);
- 2) Tabungan Britama;
- 3) Tabungan Britama Junio;
- 4) Tabungan BRI Haji;
- 5) Deposito BRI (DepoBRI).

Simpedes BRI adalah simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah yang dapat dilayani di Kantor Cabang Khusus/Kanca/KCP/BRI Unit, yang penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.

BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar dalam menjalankan Peranannya sebagai tempat penitipan dan penyimpanan uang, mengeluarkan sebuah produk tabungan yaitu tabungan Simpanan Pedesaan (Simpedes) yang diperuntukan untuk masyarakat luas khususnya di daerah pedesaan.

Sebuah produk yang dipasarkan tentunya mempunyai keunggulan-keunggulan tertentu untuk menarik calon nasabah atau nasabah yang telah menggunakan produk tersebut. Hal ini juga dilakukan oleh BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar lewat produk tabungan Simpedesnya. Keunggulan-keunggulan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Jaringan yang tersebar diseluruh Indonesia dan terhubung secara online.
2. Peluang besar untuk memenangkan hadiah, total milyaran rupiah.
3. Dilengkapi dengan BRI *Card* (kartu BRI) yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu debit dengan fitur transaksi yang lengkap.
4. Pembukuan rekening tabungan Simpedes BRI yang mudah dan praktis diseluruh unit kerja BRI.

5. Jumlah dan frekuensi setor dan ambil tidak dibatasi, itu sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.

Selain itu, ada beberapa fasilitas yang dapat dirasakan oleh nasabah Simpedes BRI diantaranya sebagai berikut :

1. Transfer Otomatis Antar Rekening
  - a. Automatic Fund Transfer (AFT), yaitu fasilitas untuk mentransfer dana dari rekening Simpedes ke rekening simpanan di BRI baik untuk Unit Kerja sendiri ataupun di Unit Kerja lain. Setiap tanggal tertentu dengan nominal transfer tertentu yang bersifat tetap (secara rutin).
  - b. Account Sweep, yaitu fasilitas untuk mentransfer dana dari satu rekening ke rekening lainnya di Unit Kerja sendiri ataupun di Unit Kerja lain secara otomatis yang sebelumnya di *set up* saldo minimal atau saldo maksimalnya. Transfer otomatis kerja apabila batas saldo minimal atau maksimal tersebut terlampaui. Fasilitas ini dapat digunakan untuk keperluan Simpedes mem-*back up* giro secara otomatis.
  - c. Automatic Grab Fund (AGF), yaitu fasilitas transfer otomatis untuk menarik (mendebet) dana secara otomatis oleh satu rekening dari rekening lainnya, baik di Unit Kerja sendiri maupun di Unit Kerja lain. Inisiatif pendebetn berasal dari rekening yang akan mendebet, dengan nominal transaksi yang bersifat tetap. Fasilitas ini dapat digunakan untuk pembayaran angsuran pinjaman secara otomatis, dimana rekening pinjaman akan secara otomatis mendebet rekening BritAma untuk membayar angsurannya.
2. Transaksi Antar Cabang, yaitu transaksi online yang dapat dilakukan pemilik rekening Tabungan Simpedes BRI di seluruh Kantor

Cabang, Kantor Cabang Pembantu dan BRI Unit Brinets.

3. BRI Card, yaitu kartu ATM (*Classic, Gold, dan Platinum*) yang dapat dipergunakan untuk transaksi di jaringan ATM maupun berbelanja dimerchant.
  - a. Jaringan ATM Lokal
  - b. Jaringan ATM Internasional
  - c. Jaringan Debit BRI Card
4. Phone Banking, yaitu layanan transaksi perbankan melalui telepon yang diberikan khusus kepada pemilik Tabungan Simpedes BRI yang memiliki BRI Card (kartu ATM).

Fasilitas-fasilitas bank yang diberikan kepada nasabah bisa menjadi acuan bukti fisik atas jasa yang diberikan pihak bank kepada nasabah. Lewat fasilitas yang diberikan diharapkan mampu menarik minat calon nasabah untuk bergabung dengan pihak bank, sedangkan pada pemakai jasa atau nasabah yang sudah menggunakan fasilitas dari produk Simpedes BRI diharapkan menjadi *partner* yang saling menguntungkan. Kerja sama yang baik antara pihak bank dengan nasabah akan memberikan dampak positif kedepan pada kedua belah pihak.

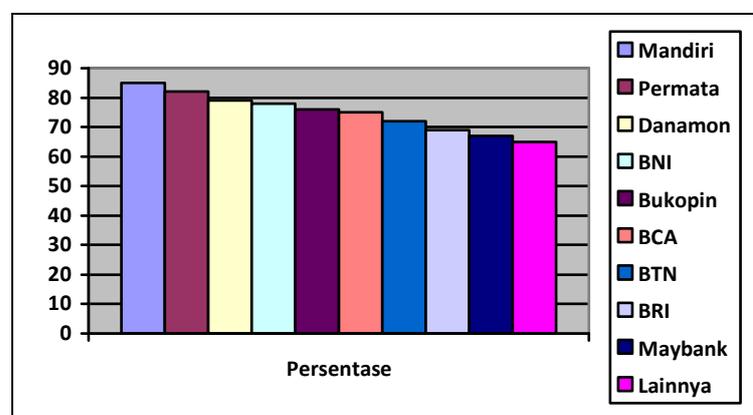
Bank Rakyat Indonesia Cabang Takalar, sebagai salah satu kantor Cabang BRI yang ada di Sulawesi Selatan juga menghadapi persaingan yang ditandai dengan berkembangnya daerah operasional bank-bank di Kabupaten Takalar dan sekitarnya. Selain Bank Mandiri, BNI, BTN, BCA, Sulselbar, Danamon, dan Bukopin yang sudah lama beroperasi di Sulawesi Selatan, dalam 5 tahun terakhir ini sudah bermunculan bank-bank yang membuka cabangnya di Kabupaten Takalar, seperti Bank Mandiri, BNI, BTN, dan Sulselbar yang makin menambah peta persaingan memperebutkan nasabah.

Melalui unit-unit mikro, BRI Kantor Cabang Takalar terus melakukan ekspansi dengan membangun unit-unit kerja sampai ke pelosok desa. Saat ini BRI Kantor Cabang Takalar memiliki 7 (tujuh) unit kerja yakni Unit Pattalassang, Unit Palleko, Unit Canrego, Unit Tamalate, Unit Galesong, Unit Bontoramba, dan Unit Buludoang. Selain itu, BRI Cabang Takalar juga memiliki 2 (dua) Teras diantaranya Teras Pasar Sentral Takalar dan Teras Bontoloe Galesong.

Perihal kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI, *Marketing Research Indonesia (MRI)* dan Majalah *Infobank* melakukan penelitian perkembangan kualitas layanan industri perbankan atau *Bank Service Excellent Monitor (BSEM)* kepada nasabah individual melalui *Walk-in channel* yaitu kantor cabang dan *Automatic teller machine (ATM)* maupun melalui *e-channel* yaitu *phone banking*.

Survei ini menggunakan *shopper* yang bertindak sebagai nasabah. Metodologi yang digunakan MRI adalah *mystery shopping*. Misi pengukurannya adalah untuk memacu industri perbankan agar memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang melibatkan sarana penunjang seperti kondisi gedung, penyediaan berbagai fasilitas dan kondisinya.

**Gambar 2.1. Hasil Survei The Best Bank Service Excellence 2018**



Sumber : Info Bank News

Gambar 2.1 di atas merupakan hasil survei The Best Bank Service Excellence paada tahun 2018 yang dilakukan oleh MRI (*Marketing Research Indonesia*) dimana Bank BRI menduduki peringkat ke 8 dari 10 Bank. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pekayanan yang diberikan oleh Bank BRI belum secara optimal. Penjelasan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci untuk mencapai kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang tercapai akan mendorong nasabah untuk lebih setia menggunakan produk dan jasa perbankan.

Kemudian untuk perkembangan data nasabah simpedes yang ada di BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar dalam 5 (lima) tahun terakhir dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

**Tabel 2.1. Data Nasabah BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar Periode Tahun 2015 - 2019**

Tahun	Jumlah Nasabah (orang)	Perkembangan Jumlah Nasabah (%)
2015	1.024	5,6
2016	1.107	6,4
2017	1.163	6,9
2018	1.206	7,2
2019	1.089	6,1

*Sumber: BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah nasabah tabungan simpedes di BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar terjadi peningkatan dari 5,6% di tahun 2015 menjadi 6,4% di tahun 2016. Selanjutnya di tahun 2017 juga terjadi peningkatan jumlah nasabah sebesar 6,9% yang kemudian di tahun 2018 kembali terjadi peningkatan sebesar 7,2%. Namun yang terjadi di periode tahun 2019 ada penurunan jumlah nasabah dimana hanya sebesar 6,1 % atau dengan kata lain menurun sebesar 1,1% dari tahun 2018 sebesar 7,2%. Hal ini diindikasikan terjadi salahsatunya disebabkan oleh kualitas pelayanan yang mengakibatkan tingkat kepuasan nasabah yang tidak terpenuhi.

#### D. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang pelayanan publik telah dilaksanakan oleh beberapa peneliti. Persamaan obyek penelitian antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya bukan berarti menunjukkan bahwa penelitian ini adalah duplikasi dari penelitian sebelumnya.

**Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu**

No	Nama/ Tahun	Judul	Variabel X dan Y	Hasil Penelitian
1.	Hendrayani (2018)	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Parangtambung Makassar.	1. Daya tanggap (X1) 2. Empati (X2) 3. Bukti langsung (X3) 4. Jaminan (X4) 5. Kehandalan (X5) 6. Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil penelitian menunjukkan pengaruh berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Simpedes pada PT. BRI unit Parangtambung
2.	Wisudawan Husain (2017)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar	1. Bukti langsung ( <i>tangibles</i> ) (X1) 2. Kehandalan ( <i>reliability</i> ) (X2) 3. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) (X3) 4. Jaminan ( <i>assurance</i> ) (X4) 5. Empati ( <i>empaty</i> )penjualan (X5) 6. Kepuasan Pelanggan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
3.	Setiawan, Minarsih, Fathoni (2016)	Loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel Intervening untuk melihat apakah kualitas produk,	1. Kualitas produk (X1) 2. Kualitas pelayanan (X2) 3. Kepercayaan (X3) 4. Hasil penjualan (Y)	Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan

		kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah		signifikan terhadap kepuasan nasabah
--	--	--	--	--------------------------------------

Persamaan penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya adalah variabel yang digunakan dalam penelitian ini sama-sama menggunakan variabel bebas (*independent variabel*) yaitu kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat/nasabah sebagai variabel terikat (*dependent variabel*).

#### **E. Kerangka Pikir**

Salah satu fungsi organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, maka pelayanan publik adalah hal yang utama dalam misi yang diembang oleh organisasi publik. Salah satu fungsi pelayanan publik dari sekian banyak bentuk pelayanan yang diberikan oleh BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar adalah pelayanan nasabah Simpedes.

Pengetian dari pelayanan umum menurut Moenir (2000:26), disebutkan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang sesuai dengan haknya. Pelaksanaan pelayanan sangat ditunjang dan didukung oleh kemampuan sumber daya manusia, regulasi, sarana dan prasarana serta faktor internal di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar sebagai pelayan nasabah dalam pemberian pelayanan harus memperbaiki manajemen administrasinya terutama masalah personalia atau karyawan untuk meningkatkan kinerjanya yang akan berimplikasi terhadap kualitas dan

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan nasabah sebagai upaya pemberian kepuasan terhadap nasabah. Perhatian akan pemberian kepuasan nasabah ini sangatlah penting mengingat kepuasan nasabah merupakan tolok ukur dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait. Masyarakat sebagai nasabah adalah mereka yang menginginkan atau meminta suatu layanan yang dibutuhkan secara memuaskan. Sementara karyawan adalah mereka yang memberikan pelayanan. Keberhasilan suatu layanan ditandai oleh kepuasan dari orang yang dilayani.

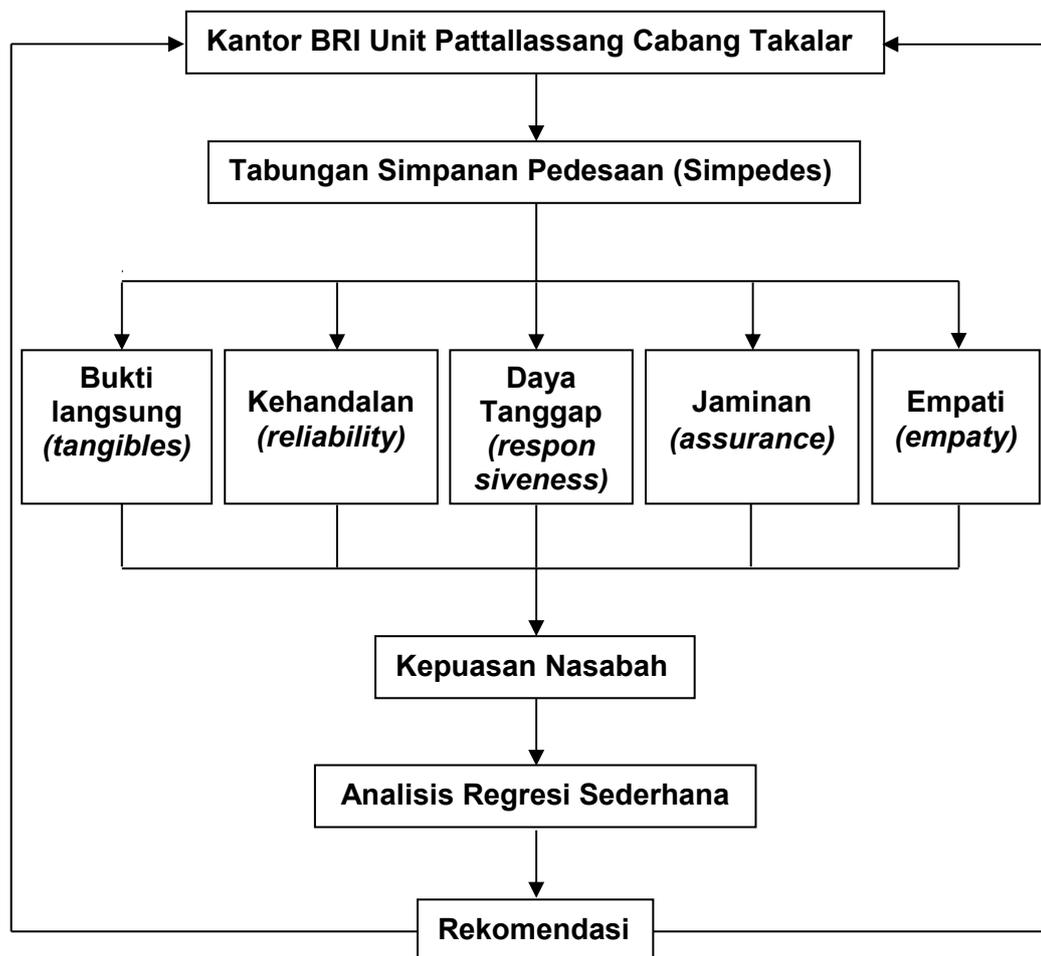
Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh si pemberi pelayanan saja namun juga ditentukan oleh si penerima pelayanan, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (2003:36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Menurut Parasuraman terdapat 5 (lima) dimensi dari kualitas pelayanan (Tjiptono, 2008:95) diantaranya mencakup Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empaty*).

Berkaitan dengan kajian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Simpedes di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar, maka yang dijadikan sebagai indikator adalah (1) Bukti langsung (*tangibles*), (2) Keandalan (*reliability*), (3) Daya tanggap (*responsiveness*), (4) Jaminan (*assurance*), dan (5) Empati (*empaty*). Untuk lebih jelasnya kerangka pemikiran

dalam kajian ini, dapat dilihat pada bagan kerangka konseptual sebagai berikut:

**Gambar 2.2. Kerangka Pikir**



## F. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan, rumusan masalah tujuan penelitian, tinjauan pustaka dan kerangka pikir maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

1. Diduga Bahwa Kualitas Pelayanan yang Terdiri dari *Reability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Komunikasi), dan *Responsiveness* (Cepat Tanggap) Berpengaruh Positif dan Signifikan baik Secara Parsial maupun Simultan Terhadap Kepuasan

Nasabah Simpedes di Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar.

2. Diduga Bahwa *Reability* (Kehandalan) Merupakan Variabel yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes di Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Adapun penelitian ini di laksanakan di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar yang berlokasi tepat di Kawasan Pasar Pattallassang Kelurahan Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Takalar.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan selama 1 (satu) bulan mulai dari tanggal 03 s/d 27 Desember 2020 yakni setelah seminar proposal penelitian selesai dan setelah STIE Nobel menerbitkan surat rekomendasi/izin penelitian yang ditujukan kepada Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah merupakan usaha untuk mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya *valid* (sebenarnya), *realible* (dapat dipercaya), dan objektif (sesuai dengan kenyataan).

a. Studi Lapang, yaitu peneliti langsung melakukan penelitian pada lokasi atau objek yang telah ditentukan. Teknik pengumpulan data studi lapang ditempuh dengan cara sebagai berikut:

1) Observasi (pengamatan), yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melaksanakan pengamatan langsung terhadap pengaruh kualitas pelayanan tabungan simpedes terhadap kepuasan nasabah. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan

yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

- 2) Kuesioner (angket), yaitu memberikan daftar pertanyaan tertulis dan dijawab sendiri oleh responden yang berisi hal-hal yang terkait dengan penelitian ini yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan tabungan simpedes terhadap kepuasan nasabah di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar. Pada penelitian ini dilakukan pengumpulan tanggapan masyarakat mengenai pengaruh kualitas pelayanan tabungan simpedes terhadap kepuasan nasabah di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar. Dimana setiap pertanyaan telah tersedia dengan 5 (lima) alternatif jawaban, sehingga responden tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan praktis.
- b. Studi Pustaka, yaitu dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen-dokumen, undang-undang dan media informasi lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **C. Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Jenis Data**

Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk informasi, baik secara lisan maupun tulisan yang didapatkan dari pihak Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar dan nasabah simpedes.
- b. Data kuantitatif yaitu data dalam bentuk angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari perhitungan kuesioner yang akan dilakukan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

## **2. Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Data yang diperoleh melalui penelitian langsung dilapangan yang dikumpulkan dan diolah dari responden berupa opini dan kuesioner yang sebarakan. Kuesioner berisi daftar pertanyaan yang terstruktur dan materinya berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan tabungan simpedes terhadap kepuasan nasabah di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan kuesioner.

### **b. Data Sekunder**

Data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain. Biasanya sudah dalam bentuk publikasi seperti data yang diperoleh dari website, buku, dan data lainnya yang berhubungan dengan objek diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari berbagai sumber yaitu website, buku dan data yang didapatkan dari pihak perusahaan.

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Pengertian populasi menurut (Sugiyono, 2016:119) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang mengurus tabungan simpedes di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar.

### **2. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki

oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:120). Bila populasi besar dan peneliti tidak memungkinkan mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari sampel itu kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Penentuan sampel dalam penelitian ini melalui teknik sampling Insidental, yakni mengambil sampel dari nasabah yang ditemui pada saat mengurus tabungan simpedes di Kantor BRI Unit Pattalassang Cabang Takalar, bila dipandang masyarakat yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. Adapun jumlah sampel dalam penelitian yang dilaksanakan selama 1 bulan adalah sebanyak 51 orang.

## **E. Variabel dan Desain Penelitian**

### **1. Variabel Penelitian**

Secara teoritis, variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain (Sugiyono, 2016:63). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

#### **a) Variabel Independen**

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) yang sering disebut sebagai variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/terikat (Sugiyono, 2016:64). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Tabungan Simpedes (X) yang kemudian terdiri dari beberapa indikator - indikator diantaranya adalah Bukti langsung, Keandalan, Daya, tanggap, Jaminan, dan Empati.

#### b) Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, atau konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016:64). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan masyarakat ( Y ).

## **2. Desain Penelitian**

Sesuai dengan uraian pada latar belakang permasalahan dan tujuan penelitian, maka penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh antara variabel kualitas pelayanan tabungan simpedes dengan kepuasan nasabah.

Berdasarkan tingkat penjelasan yang ingin dihasilkan untuk menjawab permasalahan, maka jenis penelitian ini tergolong penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan membuat paparan pada variabel-variabel yang diteliti, misalnya tentang siapa, yang mana, kapan, dan di mana, maupun ketergantungan variabel pada sub-sub variabelnya (Umar, 2008:8). Studi dengan desain ini dapat dilakukan secara sederhana atau rumit dan dapat melibatkan data kuantitatif.

Dengan demikian, hasil penelitian dengan desain ini akan menghasilkan informasi yang komprehensif mengenai variabel yang diteliti. Sedangkan manfaat penggunaan penelitian deskriptif, menurut Kuncoro (2003:9), selain untuk mengenali distribusi dan perilaku data yang dimiliki juga sebagai dasar pengambilan keputusan. Menurut jenis datanya, penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran hasil studi mengenai fenomena yang akan diteliti dan mempertajam analisis penelitian.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2016:148). Sebelum melakukan penelitian, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan realibilitas instrumen yang digunakan dalam penelitian. Hal ini dimaksudkan agar item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan yang dipergunakan untuk mendapatkan data penelitian valid dan reliable.

Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat maka skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*. Kemudian jawaban dari setiap item instrumen diberi skor sebagai berikut :

- a) SS = Sangat Setuju diberi skor 5
- b) ST = Setuju diberi skor 4
- c) NT = Netral/Ragu-ragu diberi skor 3
- d) TS = Tidak Setuju diberi skor 2
- e) STS = Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

## **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah dikumpulkan di lokasi penelitian, yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan dari tabungan simpedes terhadap kepuasan nasabah di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar.

### **1. Uji Validitas**

Menurut Umar (2004) validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang inti atau arti sebenarnya yang diukur. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang

terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Data yang diperoleh dari kuesioner belum tentu seluruhnya dapat digunakan atau belum tentu valid.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* dengan signifikansi 0,05 atau sebesar 5% dengan rumus :

$$df = n - k$$

Keterangan :

df = degree of freedom

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel

Dalam hal ini jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2005:45).

## 2. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah nilai/skor jawaban dari pertanyaan dalam kuesioner mencerminkan nilai/skor yang sebenarnya, atau seberapa jauh tingkat konsistensi jawaban yang diberikan, maka dilakukan pengujian reliabilitas. Reliabilitas didefinisikan sebagai suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama (Umar, 2004:86).

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang

merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $\alpha > 0,60$  (Ghozali, 2012).

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1) r}$$

Keterangan :

$\alpha$  = Koefisien realibilitas *Alpha Cronbach*

K = Jumlah item

r = Korelasi item rata-rata

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengukur apakah di dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas melalui uji *kolmogorov-smirnov*.

### 4. Uji Hipotesis

Untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan serta menguji hipotesis maka digunakan teknik statistik. Untuk menguji hipotesis deskriptif maka digunakan uji *t-test satu sampel* dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{\bar{X} - \mu_0}{s/\sqrt{n}}$$

Keterangan :

$t$  = Nilai  $t$  yang dihitung

$\bar{X}$  = Nilai rata-rata

$\mu_0$  = Nilai yang dihipotesiskan

$s$  = Simpangan baku sampel

$n$  = jumlah anggota sampel

Kemudian untuk menguji hipotesis asosiatif dalam hal ini pengaruh variabel kualitas pelayanan tabungan Simpedes (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), maka digunakan teknik statistik *korelasi pearson product moment* dengan rumus :

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

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien realibilitas *Alpha Cronbach*

$\sum x$  = Skor variabel independen

$\sum y$  = Skor variabel dependen

$\sum xy$  = Hasil kali skor butir dan skor total

$n$  = Jumlah responden

Kemudian dilanjutkan dengan regresi linear sederhana dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

$Y$  = Kepuasan masyarakat

$a$  = Konstanta atau bila nilai  $X = 0$

b = Koefisien regresi

X = Kualitas pelayanan

#### H. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Definisi operasional variabel merupakan langkah lebih lanjut dari definisi konseptual yang berbentuk indikator - indikator dari variabel yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian. Untuk lebih mudah memahami dan menghindari kesalahan interpretasi terhadap variabel penelitian ini, maka masing-masing variabel dan indikator diberikan penjelasan sebagai berikut :

Tabel. 3.1. Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	Ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan dengan membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan.	a. Bukti langsung ( <i>tangibles</i> ) (X1) b. Keandalan ( <i>reliability</i> ) (X2) c. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) (X3) d. Jaminan ( <i>assurance</i> ) (X4) e. Empati ( <i>empaty</i> )	Ordinal

		(X5)	
Kepuasan Nasabah	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan sebanding dengan harapannya atau apa yang diinginkan sesuai dengan yang diberikannya.	Perasaan puas yang ditunjukkan nasabah	Rasio

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank de Inlandsche Hoofden atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto.

Perusahaan ini berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama Republik Indonesia. Pada tahun 1948, dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan selanjutnya baru mulai setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Pada tahun 1960 melalui PERPU Nomor 41 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) Nomor 9 Tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan keluar Penpres Nomor 17 Tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia.

Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Ekspor Impor (Exim). Berdasarkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rural dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 1968 tugas-tugas BRI ditetapkan kembali sebagai bank umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

## **2. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.**

### **a) Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.**

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

### **b) Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.**

- o Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

- Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance* (GCG) yang sangat baik.
- Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

### **3. Produk Layanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar**

Bank merupakan lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*) sebagai prasarana pendukung yang amat vital untuk menunjang kelancaran perekonomian. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito.

Ada beberapa jenis layanan produk yang ditawarkan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Kabupaten Takalar, diantaranya adalah:

- a) Simpanan Pedesaan (Simpedes), merupakan simpanan masyarakat pedesaan di BRI, termasuk dalam kelompok tabungan yang pengambilan maupun penyetorannya tidak dibatasi dalam jumlah maupun frekuensi sepanjang saldo mencukupi.
- b) Britama, merupakan simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan yang dilayani di Kanca dan BRI Unit yang sudah online, yang pengambilan maupun penyetorannya tidak dibatasi selama saldo masih mencukupi.
- c) Tabungan Britama Junio, merupakan produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang

menarik bagi anak. BRI menghadirkan tabungan anak untuk mengajak putra-putri Anda menanamkan kebiasaan hemat dengan menabung. Tabungan anak ini diperuntukkan untuk usia maksimal 17 tahun tanpa batasan minimum usia.

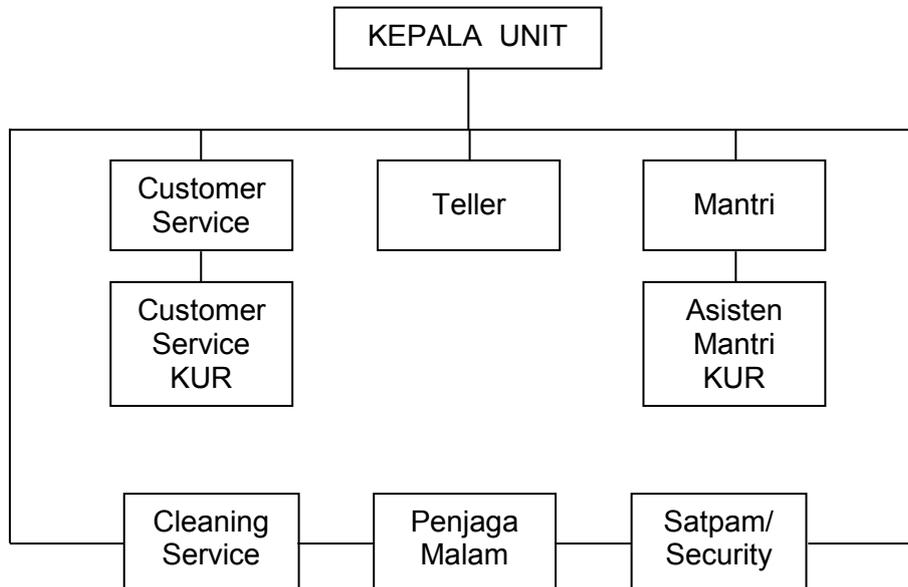
- d) Tabungan BRI Haji, adalah tabungan yang merupakan cara mengumpulkan dana secara Syariah bagi mereka yang ingin berangkat haji tapi menghadapi kendala uang. Tabungan Haji bisa menjadi solusi bagi umat muslim yang ingin menunaikan ibadah haji namun terkendala secara finansial.
- e) Deposito BRI (DepoBRI), adalah simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu yang telah diperjanjikan antara penyimpan dengan bank.

#### **4. Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar**

Organisasi merupakan alat atau wadah yang digunakan oleh perusahaan guna merealisasikan tujuan yang telah digariskan. Tujuan utama dalam pembentukan struktur organisasi adalah untuk mengkoordinasikan semua kegiatan, baik secara fisik maupun non fisik yang diarahkan pada pencapaian tujuan. Dalam mewujudkan usaha-usaha perusahaan diperlukan suatu kegiatan terarah sehingga pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan secara tertib dan lancar berpedoman kepada perangkat-perangkat organisasi yang telah ditentukan.

Berikut ini adalah struktur organisasi kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar.

**Gambar 4.1.**  
**Struktur Organisasi BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar**



#### **5. Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar**

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada nasabah, tentunya para karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda sesuai posisi/jabatannya. Adapun tugas dan tanggung jawabnya diantaranya adalah:

- a) Kepala Unit. Tugas dan tanggung jawabnya diantaranya yaitu:
  - memimpin kantor BRI Unit dalam rangka pelayanan BRI Unit kepada masyarakat di wilayah kerjanya; menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan BRI Unit; menetapkan kebutuhan pegawai dan mengkoordinir pelaksanaan kerja para pegawai BRI Unit yang menjadi bawahannya; melakukan pemeriksaan terhadap mekanisme kegiatan di BRI Unit; memutuskan permintaan pinjaman, fiat bayar pinjaman atau simpanan, fiat bayar eksploitasi dan menandatangani surat-surat sesuai dengan kewenangan yang dimiliki; melakukan pembinaan terhadap nasabah

simpanan maupun pinjaman; serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kantor Cabang.

- b) Teller. Tugas dan tanggung jawab teller diantaranya: melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan, menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setorannya guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima; memastikan membayar uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan Kanca; meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi; serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala unit.
- c) Customer Service. Tugas dan tanggung jawab Customer service diantaranya: memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk BRI guna menunjang pemasaran produk BRI; memberikan informasi saldo simpanan, transfer maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah; serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala unit.
- d) Mantri. Tugas utama tanggung jawab mantri diantaranya: melakukan pengecekan secara menyeluruh terkait berkas pemohon kredit atau nasabah pada umumnya; melakukan pengecekan secara langsung ke lapangan terhadap jaminan pengajuan kredit pemohon; melakukan analisa terhadap pengajuan kredit pemohon sekaligus membuat keputusan atas pengajuan tersebut, bertanggung jawab atas rencana pencapaian dan target yang di tentukan oleh kantor/bank; serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala unit.

- e) Asisten Mantri KUR. Tugas dan tanggung jawabnya diantaranya: merencanakan dan melaksanakan aktifitas penjualan produk KUR Mikro kepada calon debitur dalam rangka mencapai target jumlah debitur yang ditetapkan; merencanakan dan melaksanakan aktifitas penjualan produk KUR Mikro sesuai kewenangannya, untuk menunjang pencapaian target penjualan KUR Mikro yang ditetapkan; melaksanakan aktifitas penagihan (collection) secara efektif dan efisien terhadap debitur KUR Mikro; menyusun laporan-laporan sesuai kewenangannya; serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala unit.
- f) Customer Service KUR. Tugas dan tanggung jawabnya diantaranya: mengumpulkan, menyediakan dan mengolah data-data internal dan eksternal terkait KUR Mikro, serta mengidentifikasi dan menguraikan masalah untuk menyajikan data, informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mencapai kinerja; melaksanakan pemeriksaan dan registrasi atau permohonan KUR Mikro untuk memastikan kelengkapan, keamanan dan keabsahan dokumentasi kredit dan tertib administrasinya sesuai ketentuan yang berlaku; serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala unit.
- g) Satpam/Security. Tugas dan tanggung jawab satpam/security, diantaranya: melakukan pengamanan asset di kantor; melakukan tindakan pencegahan dari hal-hal yang tidak diinginkan dengan melakukan pengamanan secara maksimal; membuat laporan dan pencatatan setiap aktifitas dan kejadian setiap hari di buku laporan atau buku mutasi; melindungi setiap orang dengan melakukan pengawasan segala aktifitas orang yang berada di kantor; serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala unit.

- h) Cleaning Service. Tugas dan tanggung jawab cleaning service, diantaranya: memastikan keadaan kantor pada pagi hari dalam keadaan bersih dan rapi sebelum jam kantor; membersihkan dan merapikan ruangan, inventaris kantor seperti meja, kursi, lemari, dan lain-lain agar bersih; serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala unit.
- i) Penjaga Malam. Tugas dan tanggung jawab penjaga malam diantaranya: menjaga kantor pada waktu malam hari mulai pukul 15:30 WIB – 08:30 WIB setiap hari; melakukan pengontrolan lingkungan sekitar kantor untuk memastikan kondisi keamanan kantor; membuat laporan tentang kejadian-kejadian penting selama masa penjagaan pada buku laporan; serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala unit.

#### 6. Keadaan Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar

Suatu organisasi baik itu organisasi pemerintah maupun swasta keberhasilannya sangat ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut. Bekaitan dengan permasalahan sumber daya manusia tersebut, dalam hal ini karyawan yang membidangi serta bertugas pada Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar berjumlah 16 orang karyawan.

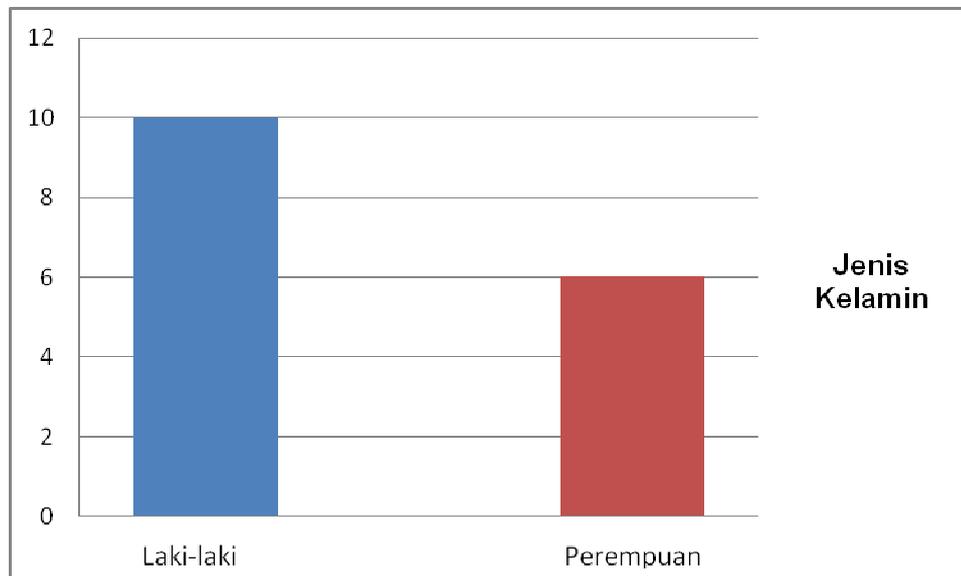
Secara jelas untuk mengetahui jumlah karyawan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1.**  
**Jumlah karyawan menurut jenis kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	10	62.5	62.5	62.5
Perempuan	6	37.5	37.5	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Sumber: Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Kab. Takalar, Desember 2019

**Gambar 4.2.**  
**Grafik jumlah karyawan menurut jenis kelamin**



Berdasarkan data tabel 4.1 tersebut di atas terlihat bahwa dari 16 orang karyawan terdapat 10 orang atau 62,5 % adalah karyawan laki-laki dan 6 orang atau 37,5 % adalah karyawan perempuan.

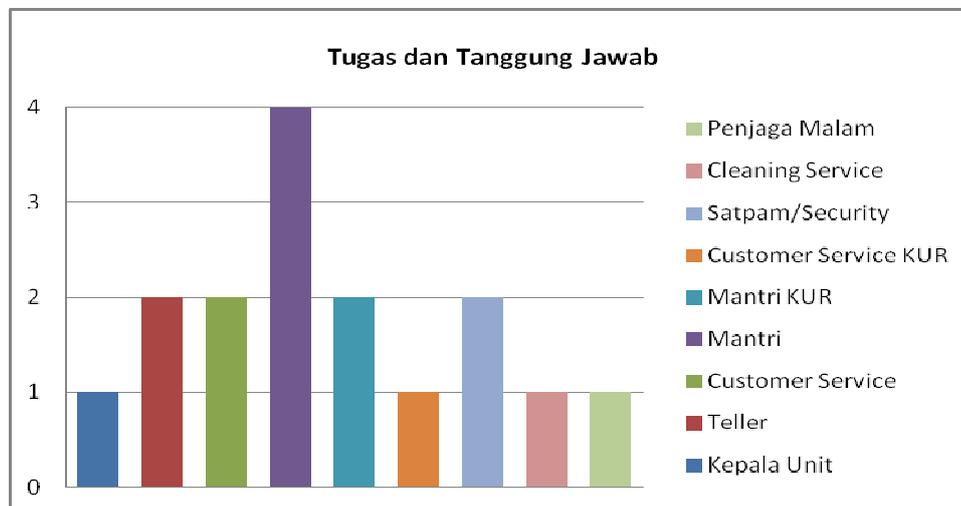
Selanjutnya jumlah karyawan menurut tugas dan tanggung jawabnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2.**  
**Jumlah karyawan menurut tugas dan tanggung jawab**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kepala Unit	1	6.25	6.25	6.25
Teller	2	12.5	12.5	18.75
Customer Service	2	12.5	12.5	31.25
Mantri	4	25.0	25.0	56.25
Mantri KUR	2	12.5	12.5	68.75
Customer Service KUR	1	6.25	6.25	75.0
Satpam/Security	2	12.5	12.5	87.5
Cleaning Service	1	6.25	6.25	93.75
Penjaga Malam	1	6.25	6.25	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Sumber: Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattalassang Kab. Takalar, Desember 2019

**Gambar 4.3.**  
**Grafik jumlah karyawan menurut tugas dan tanggung jawab**



Dari data tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa jumlah karyawan menurut tugas dan tanggung jawab dari 16 orang karyawan terdapat 1 orang atau sebesar 6,25 % karyawan bertugas dan bertanggung jawab sebagai kepala unit, 2 orang atau sebesar 12,5 % teller, 2 orang atau sebesar 12,5 % customer service, 4 orang atau sebesar 25,0 % mantri, 2 orang atau sebesar 12,5 % mantri KUR, 1 orang atau sebesar 6,25 % customer service KUR, 2 orang atau sebesar 12,5 % satpam/security, 1 orang atau sebesar 6,25 % cleaning service, dan 1 orang atau sebesar 6,25 % penjaga malam.

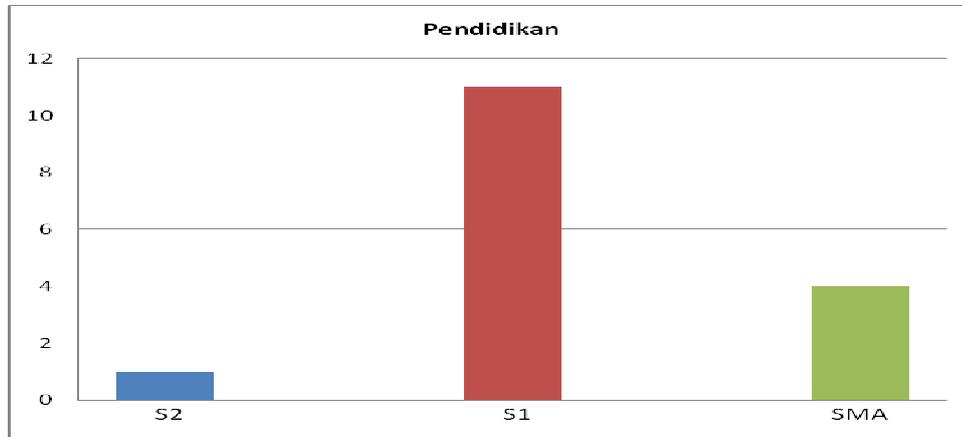
Kemudian jumlah karyawan juga dapat dilihat menurut tingkat pendidikan dimana hal ini dimaksudkan untuk melihat kualitas atau kemampuan karyawan.

**Tabel 4.3.**  
**Jumlah karyawan menurut tingkat pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S2	1	6.25	6.25	6.25
S1	11	68.75	68.75	75.0
SMA	4	25.0	25.0	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Sumber: Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattalassang Kab. Takalar, Desember 2019

**Gambar 4.4.**  
**Grafik jumlah karyawan menurut tingkat pendidikan**



Berdasarkan tabel 4.3 tersebut diatas, maka jumlah karyawan menurut tingkat pendidikan terdapat 1 orang atau sebesar 6,25 % pascasarjana (S2), 11 orang atau sebesar 68,75 % Sarjana (S1), dan 4 orang atau sebesar 25,0 % SMA dari total keseluruhan tingkat pendidikan karyawan yang ada. Dari tingkat pendidikan yang ada, tentunya akan mempengaruhi kinerja para karyawan.

## **B. Karakteristik Responden**

Dalam pelaksanaan pelayanan tabungan simpedes terhadap nasabah di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar tentunya diperlukan informasi tentang karakteristis responden sebagai salah satu subyek penelitian. Karakteristik responden dibutuhkan dalam suatu penelitian untuk melengkapi analisis data penelitian agar kesimpulan yang dikemukakan sesuai dengan realitasnya.

Oleh karena itu karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini diantaranya berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, umur, dan pekerjaan responden.

### **1. Jenis Kelamin**

Adapun karakteristik responden dari jumlah 51 responden berdasarkan

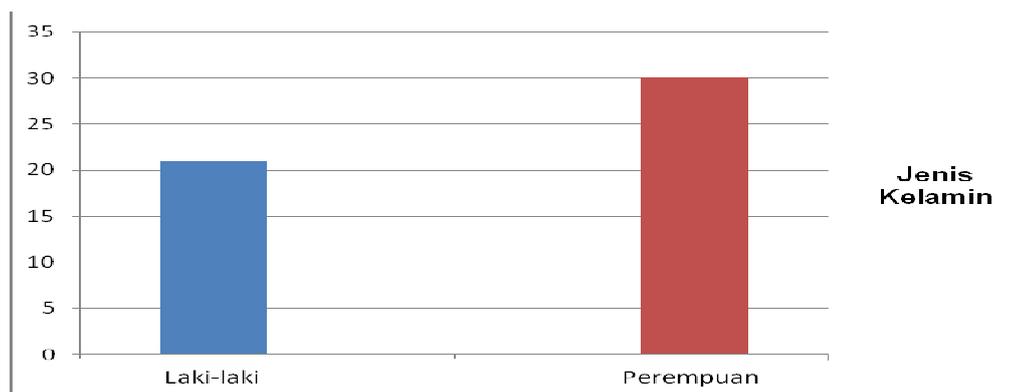
jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.4.**  
**Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	21	41.2	41.2	41.2
Perempuan	30	58.8	58.8	100.0
Total	51	100.0	100.0	

Sumber: Hasil olah data kuesioner, Desember 2019

**Gambar 4.5**  
**Grafik distribusi responden berdasarkan jenis kelamin**



Mencermati data tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa terdapat 21 orang atau sebesar 41,2 % laki-laki dan 30 orang atau sebesar 58,8 % perempuan. Ini menunjukkan dominan responden berjenis kelamin perempuan. Adanya komposisi yang demikian diharapkan dapat berpengaruh positif terhadap objektivitas tanggapan responden dalam menilai kualitas pelayanan tabungan simpedes terhadap kepuasan nasabah di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar.

## 2. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden tentunya sangat penting untuk diketahui oleh karena terkait dengan masalah penilaian suatu obyek yang menjadi

sasaran penelitian ini. Selain itu, tingkat pendidikan dalam struktur masyarakat juga terkait dengan kemampuan seseorang untuk beradaptasi dengan lingkungannya sekaligus mampu menangkap fenomena atau respon yang terjadi di sekelilingnya.

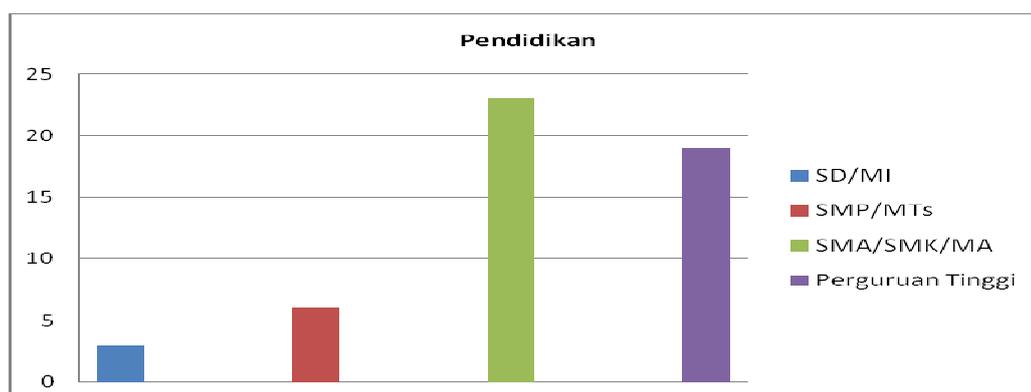
Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka persepsinya terhadap suatu obyek juga semakin tinggi. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat pendidikan di lokasi penelitian disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.5.**  
**Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD/MI	3	5.9	5.9	5.9
SMP/MTs	6	11.8	11.8	17.6
SMA/SMK/MA	23	45.1	45.1	62.7
Perguruan Tinggi	19	37.3	37.3	100.0
Total	51	100.0	100.0	

Sumber: Hasil olah data kuesioner, Desember 2019

**Gambar 4.6.**  
**Grafik distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan**



Tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden terdiri dari 3 orang atau sebesar 5,9 % lulusan SD/MI, 6 orang atau sebesar 11,8 % lulusan SMP/MTs, 23 orang atau sebesar 45,1 % lulusan SMA/SMK/MA, dan 19 orang atau sebesar 37,3 % yang lulusan perguruan tinggi.

Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki potensi untuk memberikan tanggapan yang rasional dan obyektif menyangkut pelayanan Simpedes yang diberikan oleh BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar.

### 3. Umur/Usia

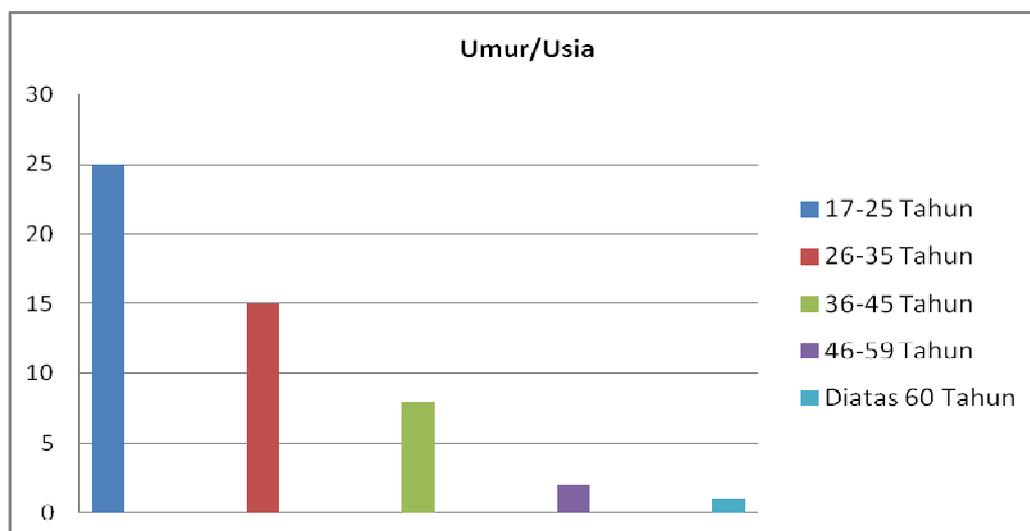
Karakteristik responden dapat juga dilihat berdasarkan umur/usia, dimana umur/usia responden merupakan variabel yang sangat menentukan tingkat produktivitas responden dalam penelitian ini. Adapun umur/usia responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6.**  
**Distribusi responden berdasarkan umur/usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25 Tahun	25	49.0	49.0	49.0
26-35 Tahun	15	29.4	29.4	78.4
36-45 Tahun	8	15.7	15.7	94.1
46-59 Tahun	2	3.9	3.9	98.0
Diatas 60 Tahun	1	2.0	2.0	100.0
Total	51	100.0	100.0	

Sumber: Hasil olah data kuesioner, Desember 2019

**Gambar 4.7.**  
**Grafik distribusi responden berdasarkan umur/usia**



Tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa umur/usia responden terdapat 25 orang atau sebesar 49 % yang berumur 17-25 tahun, 15 orang atau sebesar 29,4 % yang berumur 25-35 tahun, 8 orang atau sebesar 15,7 % yang berumur 36-45 tahun, 2 orang atau sebesar 3,9 % yang berumur 46-59 tahun, dan 1 orang atau sebesar 2 % yang berumur diatas 60 tahun. Ini menunjukkan responden yang berumur/berusia 17-25 tahun lebih dominan dalam penelitian ini.

#### 4. Pekerjaan

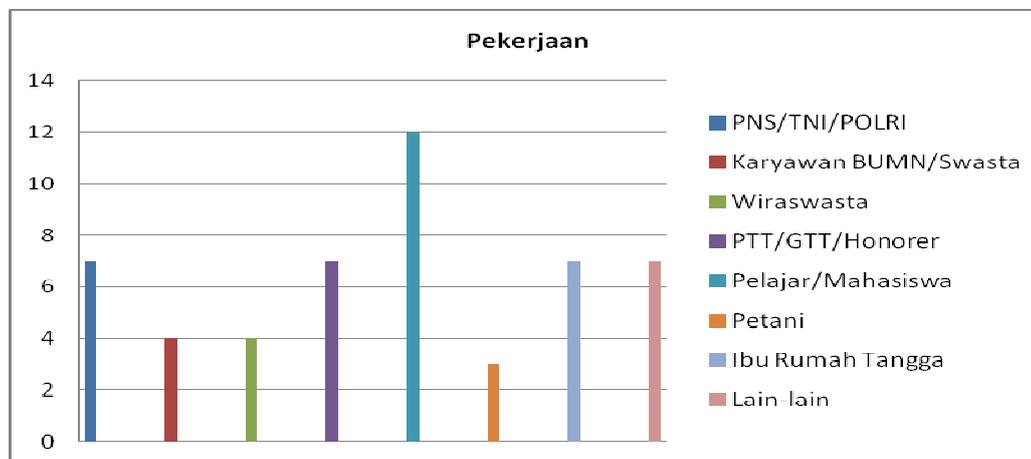
Pekerjaan responden dalam penelitian ini terwakili oleh PNS/TNI/POLRI, Karyawan BUMN/swasta, Wiraswasta, PTT/GTT/ Honorer, pelajar/mahasiswa, petani, ibu rumah tangga dan lain-lain. Untuk mengetahui pekerjaan responden, maka dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.7.**  
**Distribusi berdasarkan pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS/TNI/POLRI	7	13.7	13.7	13.7
Karyawan BUMN/Swasta	4	7.8	7.8	21.6
Wiraswasta	4	7.8	7.8	29.4
PTT/GTT/Honorer	7	13.7	13.7	43.1
Pelajar/Mahasiswa	12	23.5	23.5	66.7
Petani	3	5.9	5.9	72.5
Ibu Rumah Tangga	7	13.7	13.7	86.3
Lain-lain	7	13.7	13.7	100.0
Total	51	100.0	100.0	

Sumber: Hasil olah data kuesioner, Desember 2019

**Gambar 4.8.**  
**Grafik distribusi berdasarkan pekerjaan**



Tabel 4.7 diatas, menunjukkan bahwa pekerjaan responden terkonsentrasi pada jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 12 orang atau sebesar 23,5 %, masing-masing 7 orang atau sebesar 13,7 % untuk PNS/TNI/POLRI , PTT/GTT/Honorar, Ibu Rumah Tangga, dan jenis pekerjaan Lain-lain, sedangkan untuk Karyawan BUMN/Swasta dan Wiraswasta dan masing-masing 4 orang atau sebesar 7,8 %, serta 3 orang atau sebesar 5,9 % sebagai Petani.

### C. Hasil Penelitian

#### 1. Hasil Uji Kualitas Data

##### a) Uji Validitas

Pengujian validitas dari instrumen penelitian di uji coba pada sampel dari populasi diambil. Kemudian dilakukan dengan menghitung angka korelasional atau  $r_{hitung}$  dari nilai jawaban tiap responden untuk tiap butir pertanyaan, kemudian dibandingkan dengan  $r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  0,276, didapat dari hasil perhitungan melalui rumus  $df = N - 2$  dimana jumlah responden - 2, atau  $51 - 2 = 49$ , tingkat signifikansi 5%, maka didapat  $r_{tabel}$  0,276. Setiap butir

pertanyaan dikatakan valid bila angka korelasional yang diperoleh dari perhitungan lebih besar atau sama dengan  $r$  (Ghozali, 2011:53). Berdasarkan hasil pengujian didapatkan bahwa semua pernyataan dikatakan valid, karena koefisien korelasi  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Tabel di bawah ini menunjukkan hasil uji validitas dari masing-masing variabel penelitian dengan 51 sampel responden.

**Tabel 4.8.**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pertanyaan	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Kriteria
Kualitas Pelayanan (X)	Item 1	0,523	0,276	Valid
	Item 2	0,648	0,276	Valid
	Item 3	0,701	0,276	Valid
	Item 4	0,782	0,276	Valid
	Item 5	0,599	0,276	Valid
	Item 6	0,767	0,276	Valid
	Item 7	0,824	0,276	Valid
	Item 8	0,796	0,276	Valid
	Item 9	0,834	0,276	Valid
	Item 10	0,724	0,276	Valid
	Item 11	0,660	0,276	Valid
	Item 12	0,706	0,276	Valid
	Item 13	0,712	0,276	Valid
	Item 14	0,776	0,276	Valid
	Item 15	0,625	0,276	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Item 16	0,839	0,276	Valid
	Item 17	0,840	0,276	Valid
	Item 18	0,893	0,276	Valid
	Item 19	0,771	0,276	Valid
	Item 20	0,863	0,276	Valid

Sumber: Hasil olah data kuesioner, Desember 2019

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dengan indikator Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empaty*) yang masing-masing terdiri atas 3 butir pertanyaan dan variabel kepuasan nasabah (Y) yang terdiri dari 5 butir pertanyaan atau dari 20 butir pertanyaan yang diajukan kepada para responden yang menerima pelayanan

tabungan simpedes terhadap kepuasan nasabah di Kantor BRI Unit Pattalassang Cabang Takalar dinyatakan valid semua karena memiliki nilai

$$r_{hitung} > r_{tabel}$$

### b) Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui tingkat keandalan pengukuran, dilakukan pengujian dengan menggunakan program komputer Microsoft Excel 2007 dan SPSS versi 16. Pengolahan dilakukan dengan menjumlahkan skor pertanyaan. Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrument penelitian. Suatu instrument penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* berada diatas 0,60 ( $> 0,60$ ) maka data tersebut mempunyai keandalan yang tinggi (Ghozali, 2011: 48). Tabel di bawah ini menunjukkan hasil uji reliabilitas.

**Tabel 4.9.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	N of Items	Cronbach Alpha	Kriteria
Kualitas Pelayanan (X)	15	0,875	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	5	0,771	Reliabel

Sumber: Hasil olah data kuesioner, Desember 2019

Tabel 4.9 diatas menunjukkan nilai *cronbach alpha* atas variabel kualitas pelayanan (X) dengan indikator Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empaty*) sebesar 0,875 dan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,771. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner tersebut semua variabel ini reliabel karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 ( $> 0,60$ )

Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu

diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

### c) Uji Normalitas

Data yang baik dan layak digunakan dalam suatu penelitian adalah data yang terdistribusi dengan normal. Untuk mengetahui data pada penelitian ini terdistribusi secara normal atau tidak terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah berdasarkan masukan variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan tabungan simpedes terhadap kepuasan nasabah di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas berdasarkan kriteria sebagai berikut :

- Jika signifikansi  $>0,05$  maka data normal
- Jika signifikansi  $<0,05$  maka data tidak normal

Adapun hasil uji normalitas pada penelitian ini melalui uji *kolmogorov-smirnov* dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.10.**  
**Hasil Uji Normalitas**

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas pelayanan	Kepuasan Masyarakat
N		51	51
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	57.4510	19.3333
	Std. Deviation	8.92707	3.62583
Most Extreme Differences	Absolute	.076	.130
	Positive	.075	.094
	Negative	-.076	-.130
Kolmogorov-Smirnov Z		.540	.929
Asymp. Sig. (2-tailed)		.932	.354

a. Test distribution is Normal

Sumber: Hasil olah data kuesioner, Desember 2019

Berdasarkan hasil uji *Kolmogorof-Smirnov* di atas, terlihat nilai *Asymp.Sig* memiliki nilai  $> 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi secara normal dan model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah berdasarkan masukan variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan. Maka data penelitian layak digunakan sebagai penelitian.

## **2. Hasil Uji Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar**

Kualitas Pelayanan (X), yaitu merupakan hasil penilaian dari perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dari si pemberi pelayanan dengan harapan atas pelayanan yang akan diterima oleh si penerima pelayanan. Sedangkan Kepuasan Nasabah (Y), yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya.

Untuk mengukur sekaligus menguji tingkat kualitas pelayanan tabungan simpedes terhadap kepuasan nasabah di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar maka teknik statistik menggunakan taraf signifikan atau tingkat kepercayaan sebesar 95%. Analisis dilakukan dengan cara melakukan perhitungan sehingga setiap rumusan masalah dapat ditemukan jawabannya secara kuantitatif (Sugiyono, 2016:232).

### **a) Uji Hipotesis 1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes**

Hipotesis deskriptif adalah dugaan terhadap nilai satu variabel secara mandiri antara sampel dan data populasi. Menjawab rumusan masalah deskriptif merupakan hal yang sangat mendasar dan penting dalam penelitian

karena data utama dari penelitian akan dapat diketahui dengan jelas dari hasil analisis deskriptif ini.

Untuk menjawab rumusan masalah deskriptif “Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Simpedes yang Terdiri dari *Reability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Komunikasi), dan *Responsiveness* (Cepat Tanggap) baik Secara Parsial maupun Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah di Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar”, maka pertama-tama ditentukan terlebih dulu *skor ideal/kriterium*. Skor ideal adalah skor yang ditetapkan dengan asumsi bahwa setiap responden pada setiap pertanyaan member jawaban dengan skor tertinggi.

Skor ideal untuk kualitas pelayanan terlebih dahulu ditentukan dengan cara, yaitu (Skor tertinggi) x (Jumlah butir instrumen kualitas pelayanan) x (jumlah responden) dimana hasilnya adalah  $5 \times 15 \times 51 = 3825$ . Kemudian jumlah skor variabel kualitas pelayanan yang diperoleh melalui pengumpulan data adalah 2930. Dengan demikian nilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar adalah  $2930 : 3825 = 0,77$  atau sebesar 77% dari yang diharapkan.

Adapun rumusan hipotesis dari kualitas pelayanan tabungan simpedes di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar adalah :

$H_0$  : Kualitas pelayanan = 0,77 atau 77 %

$H_1$  : Kualitas pelayanan  $\neq$  0,77 atau 77 %

Untuk menguji hipotesis diatas, maka dihitung dengan uji *t-test* (satu sampel) melalui program *SPSS 16.0* sebagai berikut :

**Tabel 4.11.**  
**Hasil uji t kualitas pelayanan**

One-Sample Test						
	Test Value = 0.77					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kualitas pelayanan	45.343	50	.000	56.68098	54.1702	59.1918

Sumber: Hasil olah data kuesioner, Desember 2019

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis atau  $t_{hitung}$  kualitas pelayanan adalah 45,343. Kemudian untuk mengetahui  $t_{tabel}$  dapat dihitung pada tabel *t-test* dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0,05. Karena menggunakan hipotesis satu arah didapatkan hasil perhitungan melalui rumus  $df = N - 1$  dimana jumlah responden - 1, atau  $51 - 1 = 50$  maka  $t_{tabel} = 2,009$  berdasarkan pada tabel distribusi *t-test*.

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} = 45,343$  dan  $t_{tabel} = 2,009$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Ini menunjukkan bahwa kriteria uji hipotesis terhadap kualitas pelayanan yaitu dimana jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya jika nilai rata-rata yang diharapkan berbeda dengan nilai rata-rata pengukuran sampel atau bisa dikategorikan bahwa kualitas pelayanan tabungan simpedes terhadap kepuasan nasabah di Kantor BRI Unit Pattalassang Cabang Takalar tergolong masih rendah.

Untuk mengukur kepuasan nasabah, maka skor ideal untuk kepuasan nasabah terlebih dahulu ditentukan dengan cara, yaitu (Skor tertinggi) x (Jumlah butir instrumen kepuasan masyarakat) x (jumlah responden) dimana hasilnya

adalah  $5 \times 5 \times 51 = 1275$ . Kemudian jumlah skor variabel kepuasan nasabah yang diperoleh melalui pengumpulan data adalah 986. Dengan demikian nilai kepuasan nasabah yang diberikan oleh Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar adalah  $986:1275=0,77$  atau sebesar 77% dari yang diharapkan.

Adapun rumusan hipotesis dari kepuasan nasabah tabungan simpedes di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar adalah :

$H_0$  : Kepuasan nasabah = 0,77 atau 77 %

$H_1$  : Kepuasan nasabah  $\neq$  0,77 atau 77 %

Untuk menguji hipotesis diatas, maka dihitung dengan uji *t-test* (satu sampel) melalui program *SPSS 16.0* sebagai berikut :

**Tabel 4.12.**  
**Hasil uji t kepuasan nasabah**

One-Sample Test						
	Test Value = 0.77					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kepuasan nasabah	36.562	50	.000	18.56333	17.5436	19.5831

Sumber: Hasil olah data kuesioner, Desember 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis atau  $t_{hitung}$  kepuasan nasabah adalah 36,562. Kemudian untuk mengetahui  $t_{tabel}$  dapat dihitung pada tabel *t-test* dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0,05. Karena menggunakan hipotesis satu arah didapatkan hasil perhitungan melalui rumus  $df = N - 1$  dimana jumlah responden - 1, atau  $51 - 1 = 50$  maka  $t_{tabel} = 2,009$  berdasarkan pada tabel distribusi *t-test*.

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis kepuasan nasabah menunjukkan

bahwa nilai  $t_{hitung} = 36,562$  dan  $t_{tabel} = 2,009$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

Ini menunjukkan bahwa kriteria uji hipotesis terhadap kepuasan nasabah yaitu dimana jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya jika nilai rata-rata yang diharapkan berbeda dengan nilai rata-rata pengukuran sampel atau bisa dikategorikan bahwa kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan tabungan simpedes di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar dapat dikategorikan masih rendah.

#### **b) Uji Hipotesis 2 Variabel yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes**

Untuk menunjukkan apakah variabel independen yang digunakan dalam model regresi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Adapun rumusan hipotesis dari pengaruh kualitas pelayanan tabungan simpedes terhadap kepuasan nasabah di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar adalah :

$H_0$  : Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

$H_1$  : Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Untuk menguji hipotesis diatas, maka digunakan uji *korelasi pearson product moment* dan *regresi linear sederhana* dengan SPSS 16.0 dimana tingkat signifikansinya ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0,05. Jadi adapun kriteria pengambilan keputusannya, yaitu :

- Jika nilai sig. > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak
- Jika nilai sig. < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Selanjutnya uji t dimaksudkan untuk menguji apakah variabel independen (kualitas pelayanan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut :

**Tabel 4.13.**  
**Hasil Uji t parsial**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.251	1.834		-.137	.892
	Kualitas pelayanan	.341	.032	.839	10.807	.000

a. Dependent Variable: kepuasan\_nasabah  
Sumber: Hasil olah data kuesioner, Desember 2019

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai sig variabel kualitas pelayanan = 0,000. Ini berarti bahwa nilai sig. < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Makin tinggi kualitas pelayanan maka makin tinggi pula kepuasan nasabah dan begitupun sebaliknya.

Dengan demikian, persamaan estimasinya adalah :

$$Y = a + b X$$

$$Y = 0,251 + 0,341 X$$

Jika setiap kenaikan X (kualitas pelayanan) sebesar 0,251, maka Y (kepuasan nasabah) akan naik sebesar 0,341.

Kemudian dapat dilihat pada tabel 15 di atas, pada kolom *Standardized Coefficients Beta* menunjukkan nilai variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,839 atau 83,9%, artinya bahwa variabel kualitas pelayanan tabungan

simpedes memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini dapat diartikan bahwa penentu tingkat kepuasan nasabah dalam menerima pelayanan tabungan simpedes di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar adalah kualitas pelayanan.

#### D. Pembahasan

Pada hakekatnya kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara pelayanan yang diharapkan nasabah dengan pelayanan yang diterimanya. Kualitas yang dirasakan merupakan penilaian nasabah terhadap keseluruhan kinerja dari petugas di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar. Kualitas sebagai penilaian subyektif nasabah sangat ditentukan oleh persepsi nasabah terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh penilaian tersebut.

Sebagaimana kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya kualitas yang dirasakan merupakan penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan.

Adapun berdasarkan temuan penelitian menunjukkan bahwa semua permasalahan dan hipotesis yang diajukan telah dikaji dan diuji secara empiris dilapangan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diajukan telah terbukti. Berdasarkan dari hasil uji hipotesis kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} = 45,343$  dan  $t_{tabel} = 2,009$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Ini menunjukkan bahwa kriteria uji hipotesis terhadap kualitas pelayanan yaitu dimana jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya jika nilai

rata-rata yang diharapkan berbeda dengan nilai rata-rata pengukuran sampel atau bisa dikategorikan bahwa Kualitas Pelayanan Tabungan Simpedes Terhadap Kepuasan Nasabah di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar tergolong masih rendah.

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis kepuasan nasabah menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} = 36,562$  dan  $t_{tabel} = 2,009$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Ini menunjukkan bahwa kriteria uji hipotesis terhadap kepuasan nasabah yaitu dimana jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya jika nilai rata-rata yang diharapkan berbeda dengan nilai rata-rata pengukuran sampel atau bisa dikategorikan bahwa Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Tabungan Simpedes di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar dapat dikategorikan masih rendah.

Dengan dianalisis dengan regresi linier sederhana lalu diuji signifikansi menunjukkan bahwa nilai sig variabel kualitas pelayanan = 0,000. Ini berarti bahwa nilai sig. < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah atau dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (kepuasan nasabah) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Makin tinggi kualitas pelayanan maka makin tinggi pula kepuasan nasabah dan begitupun sebaliknya. Dalam analisis regresi linier sederhana juga menunjukkan nilai R square = 0,704 yang berarti bahwa 70,4% dari varians kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh perubahan dalam variabel kualitas pelayanan. Artinya bahwa kualitas pelayanan 70,4% menentukan perubahan

dari kepuasan nasabah. Sedangkan 29,6% sisanya dijelaskan oleh faktor lain diluar model yang berarti bahwa 29,6% perubahan dari kepuasan nasabah ditentukan faktor lain atau diluar dari penelitian ini meliputi: 1). Disiplin kerja yang mampu mempengaruhi proses pelayanan, dan 2). Motivasi kerja yang mampu mempengaruhi kinerja petugas pelayanan.

Hasil temuan ini mendukung penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Hendrayani (2018), Wisudawan Husain (2017), serta Setiawan, Minarsih, dan Fathoni (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa indikator diantaranya adalah Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empaty*) dimana hal tersebut sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menerima pelayanan tabungan simpedes di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar.

Bukti langsung (*tangibles*), dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara langsung dapat terlihat atau digunakan oleh karyawan sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Berarti setiap orang khususnya nasabah yang mendapatkan pelayanan tabungan simpedes di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar secara jelas dapat merasakan manfaat dari bukti langsung yang disediakan, baik itu berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, serta penampilan

petugas dalam memberikan pelayanan e-KTP.

Kualitas pelayanan tabungan simpedes di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari nasabah. Setiap nasabah yang datang ke Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar. akan langsung diperhadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada, serta kebersihan kantor. Kenyamanan masyarakat akan langsung terasa.

Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) diperlukan adanya penambahan atau pengadaan meja dan kursi, penataan ruang tunggu yang lebih baik, menjaga kebersihan kantor, penyediaan tempat sampah, memberikan larangan untuk tidak merokok dalam ruangan, terlebih khusus kepada para karyawan Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar, penataan atau pengadaan papan informasi/brosur/pamflet yang dapat membantu nasabah, serta penyediaan lahan parkir.

Selanjutnya, pengaruh kehandalan (*reliability*) ini merupakan indikator yang paling dominan mempunyai hubungan dan mempengaruhi kepuasan nasabah. Kehandalan (*reliability*) merupakan kunci sukses baiknya suatu pelayanan. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap karyawan diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh nasabah di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar.

Dibutuhkan adanya tindakan tegas dari kepala unit dalam hal ini diukur dari apabila karyawan datang dengan teratur dan tepat waktu, apabila mereka

berpakaian serba baik dan tepat pada pekerjaannya, apabila mereka mempergunakan bahan-bahan dan perlengkapan dengan hati-hati, apabila mencapai target kerja yang ditentukan oleh kantor atau perusahaan, dan selesai pada waktunya di Kantor BRI Unit Pattalassang Cabang Takalar.

Kemudian dari hasil analisis berikutnya, apabila daya tanggap (*responsiveness*) ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan nasabah yang mendapatkan pelayanan tabungan simpedes di Kantor BRI Unit Pattalassang Cabang Takalar. Daya tanggap untuk menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan dan juga memberikan informasi terhadap pelayanan yang akan diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan tabungan simpedes.

Jadi apabila pemberi layanan mempunyai kemampuan daya tanggap yang baik maka penerima pelayanan akan memberikan respon positif dari penerima pelayanan. Setiap karyawan dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari karyawan untuk melayani nasabah sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Keterbukaan layanan kepada nasabah sangat perlu dilakukan agar dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Selain itu perlu adanya selebaran-selebaran informasi yang ditempel agar mudah dilihat langsung oleh

nasabah, untuk menghindari terjadinya kesalahan jika nasabah melakukan penyeteran, penarikan, atau lainnya di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar. Begitupun dengan transparansi juga perlu diterapkan untuk jenis layanan umum, persyaratan, dan lain-lain baik melalui lisan maupun tulisan. Seperti halnya pengurusan permohonan pembuatan tabungan baru.

Selain itu, apabila jaminan (*assurance*) ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan nasabah yang mendapatkan pelayanan tabungan simpedes di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar. Organisasi modern pada dewasa ini yang berfokus pada bidang pelayanan dihadapkan pada kemampuan untuk memberi jaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi tersebut.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari karyawan yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. BRI sebagai lembaga keuangan sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan pelayanan kepada nasabah. Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan.

Aspek ini salah satu yang paling diharapkan nasabah. karyawan yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Persyaratan

pelayanan umum sebaiknya tidak dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan karena tetap belum memperhatikan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, masih ditemukan adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang berkaitan.

Kondisi ini membuat nasabah menganggap bahwa karyawan berbelit-belit dan sering tidak sopan karena membuat nasabah harus bolak-balik untuk melengkapi berkasnya. Diharapkan dapat lebih konsisten melaksanakan pelayanan dengan tidak membedakan nasabah yang dilayani sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima. Diharapkan adanya suatu standar layanan yang ditetapkan yang mengatur tentang keramahan dan kesopanan para karyawan selama melayani nasabah yang membutuhkan pelayanan publik.

Selanjutnya apabila empati (*empathy*) ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan nasabah yang mendapatkan pelayanan tabungan simpedes di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan.

Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh nasabah baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan nasabah adalah dilayani dengan jujur.

Oleh karena itu aparaturnya yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari nasabah.

Diharapkan bagi para karyawan BRI khususnya di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar untuk dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani nasabah dalam berbagai kepengurusan, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara para karyawan dengan nasabah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empaty*) Secara Parsial dan Simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar.
2. *Reability* (Keandalan) Merupakan Variabel yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes di Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pattallassang Cabang Takalar.

#### **B. Saran**

Selain temuan dalam penelitian kuantitatif peneliti juga mendapatkan beberapa keluhan dari nsabah mengenai pelayanan simpedes di Kantor BRI Unit Pattallassang Cabang Takalar yang sudah peneliti rangkum menjadi beberapa saran, diantaranya adalah :

1. Agar proses pemberian pelayanan berjalan dengan cepat, maka kiranya dapat menambah menambah karyawan untuk pelayanan tabungan simpedes.
2. Menambah sarana informasi dan kotak pengaduan serta menambah lagi jam operasional pelayanan.
3. Hendaknya kualitas pelayanan tabungan simpedes dilaksanakan secara optimal, hal yang dapat dilihat dari pemberian pelayanan yang

terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua nasabah, serta menyediakan informasi yang mudah dimengerti oleh nasabah dengan memberikan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan undang-undang.

4. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya hasil yang diharapkan dari variabel kualitas pelayanan lebih kepada indikator transparansi dengan tetap memperhatikan kualitas pelayanan yang efisiensi dan efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2012. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arief, 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Edgar, M dan Galia, F. 2009. *Why and How Service Quality Perceptions Impact Consumer Responses, Journal of Managing Service Quality*, Vol. 19, No. 4.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Undip.
- J. Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kasmir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuncoro, M. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lovelock.H.C,dkk. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Moenir, A. S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M. N. 20014. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Program Studi Manajemen STIE Nobel Indonesia 2018. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi*. Makassar: STIE Nobel Indonesia.
- Rangkuti, Freddy, 2004, *Riset Pemasaran*. Cetakan Kelima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riyadi, S & Hadiyati, P. 2012. *Manajemen Jasa-Jasa Perbankan Dalam Dan Luar Negeri*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sanapiah, Azis., 2000. *Pelayanan Yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat, Jurnal Administrasi Negara*, Vol.6. No.1.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua, Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1.
- Sugiyono.2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, 2000. *Pelayanan Prima*, Jakarta: LAN-RI.
- Tasunar, Nanang. 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1.
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*. Andi. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein. 2004. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqaprint.
- Yamit, Zulian, 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia.

Peraturan Perundangan-Undangan :

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.