
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK KARTU ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PERMATA Tbk. CABANG KUNINGAN SETIA BUDI JAKARTA SELATAN

Oleh

Destya Hardyka Putri¹, Nurminingsih²

^{1,2}Fakultas Ilmu administrasi Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Respati Indonesia

Email: ¹destyapuput25@gmail.com, ²nings@urindo.ac.id

Article History:

Received: 15-07-2022

Revised: 15-07-2022

Accepted: 22-08-2022

Keywords:

Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk ATM, Kepuasan Nasabah

Abstract: Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Permata,tbk cabang Kuningan Setia Budi- Jakarta Selatan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan indikator kualitas pelayanan yaitu variabel (X_1), Kualitas produk (X_2), dan variabel yang dapat meningkatkan atau mempengaruhi kepuasan nasabah sebagai variabel (Y). Penelitian ini termasuk paradigma penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey lapangan dan di dasari landasan teori yang populasinya seluruh nasabah yang datang pada customer service PT. Bank Permata,tbk cabang Kuningan Setia Budi- Jakarta Selatan dengan sampel berjumlah 85 orang dengan menggunakan teknik simple random sampling. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh hasil tingkat hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 0,518 dengan nilai signifikan sebesar 0,071 dan hubungan variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah 0,369 dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan tingkat hubungan yang signifikan dan hubungan yang sangat kuat dan positif.

PENDAHULUAN

Perkembangan pelayanan perbankan dirasakan sangat pesat, hal itu ditunjang lagi dengan kemajuan teknologi yang semakin memanjakan manusia. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui Produk yang disediakan oleh Bank Permata yang akan memberikan banyak kemudahan dan keuntungan untuk menciptakan kepuasan nasabah.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan. Sesuai yang dijelaskan oleh kasmir dalam buku manajemen perbankan (2001: 12) menjelaskan Pengertian bank menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menyimpan dan

menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Dari pengertian tersebut bank permata sangat berperan penting bagi kalangan masyarakat yang telah menjadi nasabah bank yang berguna untuk memberikan jasa kepada nasabah bank permata dalam menampung dana nasabah, menyalurkan dana nasabah, dan memberikan jasa bank lainnya untuk melayani nasabah Bank Permata.

B. Identifikasi Masalah

Penelitian ini mengamati Kualitas Pelayanan dan Produk kartu ATM Debit Bank Permata, Latar Belakang penelitian adalah untuk mengetahui penilaian nasabah tentang kualitas pelayanan serta Produk yang dapat dirasakannya adapun identifikasi masalah tersebut diantaranya :

1. Keberadaan antrian nasabah cukup panjang pada hari tertentu
2. Terjadinya jaringan offline pada saat pelayanan berlangsung
3. Kurangnya Pengetahuan Nasabah mengenai Perbankan.
4. Kurangnya Pengetahuan Nasabah mengenai Layanan Teknologi
5. Adanya keterbatasan masa berlaku Permata ATM debit.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah penelitian maka pembatasan masalah penelitian adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Kartu ATM Debit terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Permata kantor cabang Kuningan Setia Budi-Jakarta Selatan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang dan identifikasi masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah?
2. Adakah Pengaruh antara Kualitas Produk Kartu ATM Debit dengan Kepuasan Nasabah ?
3. Adakah Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Kartu ATM Debit dengan Kepuasan Nasabah?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Permata,tbk cabang Kuningan Setia Budi- Jakarta Selatan.
2. Untuk mengetahui Kualitas Produk Kartu Debit terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Permata,tbk cabang Kuningan Setia Budi- Jakarta Selatan.
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan Produk Kartu ATM Debit terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Permata,tbk cabang Kuningan Setia Budi-Jakarta Selatan.

F. Kegunaan Penelitian

Manfaat Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam rangka menambah wawasan akademik sehingga berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan.

1. PT. Bank Permata,tbk cabang Kuningan Setia Budi-Jakarta Selatan adalah:
 - a. Hasil Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan penilaian dan informasi bagi

PT.Bank Permata,tbk cabang Kuningan Setia Budi-Jakarta Selatan dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan dan Produk Kartu ATM Debet terhadap Kepuasan Nasabah.

b. Untuk mengetahui seberapa tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan dan Produk Kartu Debet.

2. Peneliti adalah:

Menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Kartu Debet terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Permata,tbk cabang Kuningan Setia Budi-Jakarta Selatan. Sehingga penulisan mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Permata,tbk.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Penulis Sudah terdapat penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Customer Service dan Kualitas Produk ATM. penulis melakukan sebuah objek variable berbeda pada jurnal yang memberikan pandangan baru terhadap penulis, diantaranya:

- 1) Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Stusy kasus pada Konsumen Sim Card GSM Prabayar XL di Kota Yogyakarta) oleh Dessica Dinar Sari. Jurnal Management Ekonomi. 15 Desember 2015. Menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara bersamaan terhadap kepuasan konsumen Sim Card GSM Prabayar XL Yogyakarta, dibuktikan dari nilai F hitung sebesar 43,312 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
- 2) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Taplus BNI Cabang Solok Oleh : Dedi Setiawan, Erni Masdupi. Jurnal Tesis Magister Manajemen tahun 2014. Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah secara bersama- sama.bahwa nilai Fhitung tingkat kekeliruan 5% ($\alpha=0,05$)
- 3) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Kredit Multiguna Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit pada PT. BPR HOKI cabang Denpasar oleh I Gusti Made Ary Bayu Saputra. Jurnal Ekonomi dan Bisnis pada Tahun 2014. Menunjukkan terdapat nilai uji t sebesar 2,153, nilai signifikansi uji t sebesar $0,034 < 0,05$ maka H_0 ditolak, ini berarti bahwa sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 4) pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Lhokseumawe Pendopo) oleh Teuku Edyansyah. Jurnal ekonomi pada September 2014. Menunjukkan terdapat pengujian secara simultan atau bersamaan (Uji F), kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Mandiri Cabang Lhokseumawe Pendopo karena nilai Fhitung ($56,558 > F_{tabel} (3,09)$). Dan untuk variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan (X1) dengan nilai Fhitung ($6,229$).
- 5) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sulugo Cabang Utama Manado oleh Anggun Anggun Citra Novita. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.16 no.01 pada tahun 2016. Menunjukkan terdapat hasil yang di dapat dalam analisis regresi linier berganda dengan pengujian secara simultan diketahui bahwa variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Komunikasi Interpersonal (X3) diperoleh nilai F hitung 44,512 dan nilai signifikansi

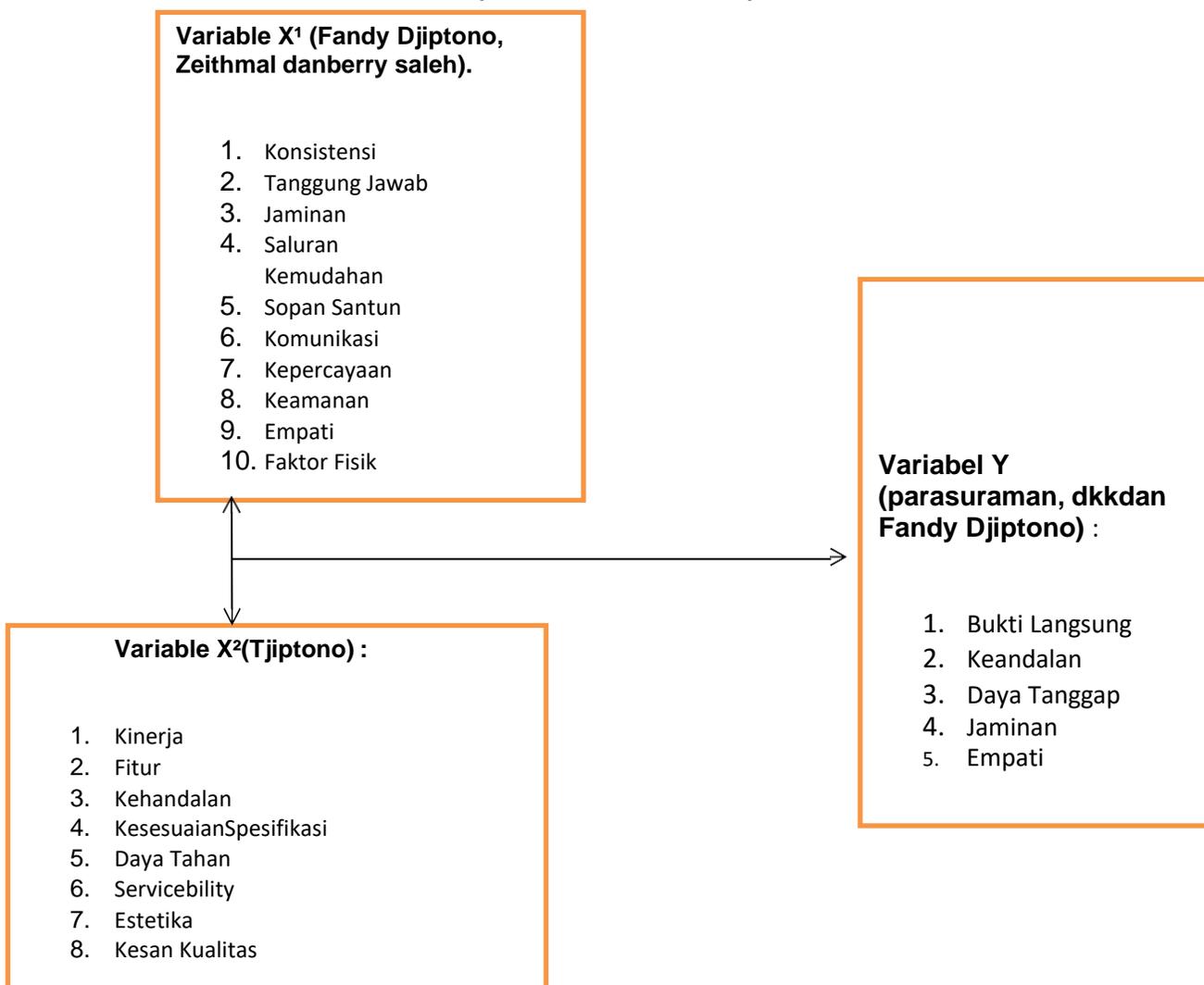
0,000 yang berarti bahwa variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap variabel Loyalitas Nasabah pada PT. Bank SulutGo Cabang Utama.

C. Kerangka Berfikir

Uma Sekaran (Sugiyono, 2011: 60) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah teridentifikasi. penulis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Kartu Debet Terhadap Kepuasan Nasabah, kerangka berpikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

(Gambar 1. Indikator-Indikator Variabel)

KUALITAS PELAYANAN (*CUSTOMER SERVICE*)



D. Hipotesis

Dalam penelitian ini perlu di berikan hipotesis yang merupakan dugaan yang mungkin benar atau salah. Hipotesis menurut Arikunto (2000:183) mengatakan bahwa hipotesis adalah pernyataan mengenai suatu hal yang harus diteliti kebenarannya dengan demikian hipotesis merupakan anggapan sementara yang bersifat sebagai pedoman untuk mempermudah

jalannya penelitian. Adapun Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

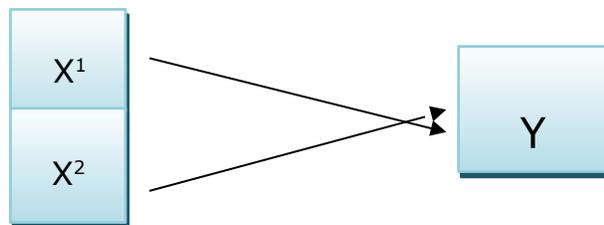
1. H1: Diduga hubungan yang Positif /signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Nasabah (Y)
2. H2: Diduga hubungan yang Positif/signifikan antara Kualitas Produk (X2) dengan Kepuasan Nasabah (Y)
3. H3: Diduga Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Dan Kualitas Produk (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey lapangan dan di dasari landasan teori yang berusaha untuk melakukan pengukuran terhadap apa yang terdapat di lapangan, di samping itu penelitian ini juga termasuk penelitian korelasional, karena hanya mengukur seberapa besar hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, Variabel yang dimaksud adalah variabel Kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel terikat dan variabel Kualitas Pelayanan Customer Service(X1), Kualitas Produk Kartu Debet (X2) sebagai variabel bebas, adapun konstelasi masalah penelitian adalah sebagai berikut :

(Gambar 2 : Konstelasi Masalah)



Keterangan :

X1 : Kualitas Pelayanan Customer Service

X2 : Kualitas Produk Kartu ATM Permata Debet

Y : kepuasan nasabah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melalui tahapan berbagai perhitungan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan Pelanggan dan Kualitas produk terhadap kepuasan Nasabah menurut responden memiliki skor cukup tinggi. Hal ini didukung oleh hasil pengujian hipotesis dengan uji t memperoleh nilai t hitung = 7,247 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$). Artinya Kualitas Pelayanan Pelanggan dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah. Semakin besar Kualitas pelayanan Pelanggan, Kualitas Produk dan kepuasan Nasabah yang diterima, maka kepuasan Nasabah akan semakin meningkat. Sebaliknya semakin kecil Kepuasan Nasabah dan Kualitas pelayanan Pelanggan dan Kualitas Produk yang diterima maka kepuasan Nasabah akan semakin berkurang.

KESIMPULAN

Merujuk pendapat para ahli dengan rumus Slovin maka sampel yang akan di ambil dalam penelitian ini sebanyak 85 sampel dari 500 populasi selama periode dua minggu , peneliti beranggapan bahwa jumlah sampel 85 bersifat subyektif karna 85 sampel berasal 10% dari 500 nasabah sehingga keilmiahannya dapat dipertanggung jawabkan.

1. Terdapat pengaruh signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Permata,tbk cabang Athrium setia budi-Jakarta selatan.
2. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh hasil tingkat hubungan antara variable pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah memperoleh hasil 0,518 dengan nilai signifikansi 0,071. Dan hubungan variable pengaruh kualitas produk dengan kepuasan nasabah memperoleh hasil 0,369 dengan signifikansi 0,001 (tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05). Hal ini menunjukkan adanya tingkat hubungan yang signifikan antara variable kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah yang sangat kuat dan positif.
3. Berdasarkan hasil uji regresi berganda $y = 8,507 + 0,124 (X1) + 0,429 (X2)$ dengan taraf signifikansi $\alpha=5\%$ menunjukkan bahwa variable pengaruh kualitas pelayanan sebesar 0,124 atau 12,4% dan kualitas produk sebesar 0,429 atau 42,9% terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil uji regresi ini membuktikan bahwa kepuasan nasabah lebih besar dipengaruhi oleh factor kualitas produk dibanding factor factor kualitas pelayanan.
4. Pengujian hipotesis dilakukan melalui Uji t dan Uji F. dari hasil Uji t dapat diketahui bahwa variable kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil uji F dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai probabilitas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya sebagai masukan dan saran, sebagai berikut:

Bank permata agar dapat mempertahankan Kualitas Pelayanan Pelanggan yang sudah berjalan, dimana hal ini dapat memberikan pengetahuan terhadap ketentuan perbankan untuk nasabahnya. banyaknya pelayanan yang di berikan untuk kepuasan nasabah seperti melayani segala keluhan yang dialami nasabah,melalui:

1. Keandalan yang mencakup pengetahuan Customer Service saat melayani nasabah agar nasabah mudah paham sebab dan akibat dari yang dikeluhkannya, semakin Customer Service cepat dan tepat menangani segala yang dibutuhkan nasabah maka dapat mengurangi Antrian panjang yang menjadi ketidaknyamanan nasabah dan hal itu termasuk dalam ketidakpuasan nasabah.
2. Jaminan dalam kegiatan yang dilakukan Customer Service dapat dipastikan baik-baik saja sehingga tidak mengganggu pekerjaan Customer Service saat berlangsung melayani nasabah, seperti menghindari adanya system offline, dimana akan hal ini

- Customer Service tidak dapat membantu mengatasi segala keluhan nasabahnya.
3. Jaminan atas kepuasan nasabah dalam mengkonsumsi produk bank permata dengan menghilangkan adanya ketentuan masa berlaku pada kartu ATM Permata Debit yang dapat mengganggu kesejahteraan nasabah dalam pemenuhan kebutuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anggun Citra Novita. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sulugo. Cabang Utama Manado. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- [2] Dedi Setiawan, Erni Masdupi. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Taplus BNI Cabang Solok. Tesis Program Magister Manajemen, Universitas Negeri Padang.
- [3] I Gusti Made Ary Bayu Saputra. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Kredit Multiguna Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit pada PT. BPR HOKI di Denpasar. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia.
- [4] Sari, Dessica Dinar. 2016 Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Study Kasus pada Konsumen Sim Card GSM Prabayar XL). Yogyakarta. Fakultas Ilmu Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- [5] Teuku Edyansyah. 2014. pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk . Lhokseumawe Pendopo. Fakultas Ekonomi, Universitas Malikussaleh Aceh Utara.
- [6] Kartikasari, Ayu. (2015). Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BPTPN). Universitas Sumatera Utara.
- [7] Krisni, Novita Dina. (2014). Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. (Hal: 16-19, 143)
- [8] Priyono, Dwi Anggun. (2014) Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Pengunjung sebagai Variabel Intervening pada Objek Wisata Museum Sangiran Kabupaten Sragen. Universitas Negeri Semarang. (Hal: 24-26)
- [9] Rahayu, Anita. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang. Universitas Negeri Semarang. (hal: 11-22)
- [10] Supranto. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Rhineka Cipta. Jakarta. www.kajianpustaka.com/2013/04.
- [11] Utomo, Budi Sadjut. (2013) Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Grup. Universitas Pembangunan Nasional Veteran. (hal: 24, 29)
- [12] DR. H. Surrachman Surjaatmadja,MM. (2008). Pelayanan Pelanggan (Customer Service). Universitas Yarsi.
- [13] Aprialdi, Ikbal. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Cabang Jatinegara Jakarta Timur. Universitas Respatih Indonesia Cipayung Jakarta Timur. (hal 9-16 dan 22-26)
- [14] Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl Mcdaniel. 2001.

-
- [15] Pemasaran. Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- [16] Fandy Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- [17] Kasmir.(2001).Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- [18] Setiani, Marisa. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Mobil Bekas. Universitas Respatih Indonesia Cipayung Jakarta Timur. (hal: 9-14)
- [19] Sugiyono.(2014). Metode Penelitian Manajemen. Bandung : Alfabeta