

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin

Stevani Anggriawan Tang¹, RR. Siti Munawaroh^{2*}

1,2 STIE Indonesia Banjarmasin, Indonesia

*) Korespondensi Email: roro@stiei-kayutangi-bjm.ac.id

Abstract

The purpose of this research; (1) to determine the quality of service at PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin, (2) to determine customer satisfaction at PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin, (3) to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. Bentara Synergic Multifinance Banjarmasin partially and simultaneously. This study uses an associative design with a quantitative approach. The population used is all customers of PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin, with a sample of 60 respondents who were determined based on the purposive sampling method. This study uses primary data obtained through questionnaires, and analyzed using multiple linear regression. The results of this study indicate that physical evidence, assurance and certainty partially have no effect on customer satisfaction. Reliability, responsiveness, and empathy partially affect customer satisfaction. Simultaneously physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and certainty, and empathy have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan; (1) untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin, (2) untuk mengetahui kepuasan pelanggan di PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin, (3) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan desain asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah seluruh pelanggan PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin, dengan sampel sebanyak 60 responden yang ditentukan berdasarkan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan melalui kuesioner, dan dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik, jaminan dan kepastian secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan keandalan, daya tanggap, dan empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

1. Pendahuluan

Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik, kualitas pelayanan yang baik mencakup lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan & kepastian, serta empati. Adanya kepuasan pelanggan maka akan membuat hubungan perusahaan dengan pelanggan akan terjalin dengan baik, sehingga akan membuat pelanggan kembali datang untuk menggunakan jasa tersebut dan juga akan membuat pelanggan mempromosikan bisnis jasa tersebut kepada orang lain. Perusahaan multifinance kini semakin banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. Salah satunya perusahaan multifinance yang bergerak dibidang jasa pembiayaan pelanggan, bidang otomotif, dan pembiayaan multiguna untuk peminjaman dana tunai adalah PT. Bentara Sinergis Multifinance cabang Banjarmasin. PT. Bentara Sinergis Multifinance adalah salah satu perusahaan pembiayaan yang kegiatan pokoknya adalah memberikan kredit, yang dalam pelaksanaannya tentu diperlukan manajemen perkreditan yang baik. Salah satunya dengan melakukan pengawasan kredit, dan alat yang dapat digunakan diantaranya adalah pengendalian intern yang efektif. Dalam pelaksanaan kegiatan kredit juga dibutuhkan kualitas pelayanan dari para karyawan yang baik sehingga konsumen tidak merasa rugi atau juga tidak merasa kecewa dan bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan hasil riset pendahuluan yang dilakukan, terdapat beberapa konsumen yang merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin, terutama yang berkaitan dengan proses peminjaman dana (pencairan dana), waktu jatuh tempo, dan jam pelayanan. Hal seperti ini tentunya akan mengurangi minat konsumen pengguna jasa perusahaan ini, dan berakibat pada menurunnya jumlah konsumen, yang lama kelamaan tidak menutup kemungkinan akan menjadi masalah besar bagi PT Bentara Sinergis Multifinance. Konsumen cenderung akan pindah ke perusahaan lain yang sejenis, demi mendapatkan kepuasan yang diharapkan. Oleh karena itu penelitian ini mencoba untuk menemukan bagaimana faktor-faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empati pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

2. Hipotesis

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2015 : 133) menyatakan bahwa ada 5 dimensi kualitas pelayanan yang merupakan penyederhanaan dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan yaitu: (1) Bukti fisik, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan, (2) Keandalan, memiliki 2 aspek utama yaitu konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya. Reability berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati, (3) Daya tanggap, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, (4) Jaminan dan kepastian, yakni perilaku para karyawan mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan tersebut dapat menciptakan rasa aman

bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah pelanggan. (5) Empati, memberikan perhatian yang halus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memahami waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2017 : 196) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas dan akan kecewa. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang.

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka peneliti dapat membuat hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H₁ : Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

H₂ : Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain asosiatif dengan pendekatan kuantitatif untuk mendapatkan bagaimana pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empati terhadap kepuasan pelanggan di PT Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin. Jenis data yang digunakan merupakan data kuantitatif, dan sumber datanya merupakan data primer. Teknik pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke responden melalui google formulir yang sebelumnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu.

Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak dapat diketahui dengan pasti, sehingga dalam menentukan jumlah sampel dengan menggunakan ketentuan dari Roesco yaitu $10 \times$ jumlah variable. Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 responden yang diperoleh dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Definisi operasional variable dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bukti fisik, yaitu kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaan atau wujud usahanya kepada pelanggan
- 2) Keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik dan dapat diandalkan
- 3) Daya tanggap, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang cukup jelas.
- 4) Jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan keterampilan para karyawan serta kemampuan perusahaan untuk memberikan rasa percaya dan aman kepada pelanggan.
- 5) Empati, yaitu kemampuan perusahaan dalam menjalin hubungan, memberikan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

6) Kepuasan pelanggan.

Ada 5 dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu: pelanggan melakukan pembelian ulang, mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan, tidak memperhatikan merek dan iklan produk pesaing, membeli produk lain dari perusahaan yang sama, menawarkan atau memberikan gagasan produk atau jasa kepada perusahaan (Kotler & Keller, 2017).

4. Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada 60 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

1) Kualitas pelayanan di PT Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin

a) Bukti fisik (X_1)

PT Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin memiliki gedung yang terawat baik, area parkir yang luas, penampilan karyawan yang rapi, dan ruang lobby yang bersih.

b) Keandalan (X_2)

PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin dapat diharapkan dalam memberikan pinjaman, proses transaksi mudah, dan karyawan memberikan pelayanan dengan baik.

c) Daya tanggap (X_3)

PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin memiliki karyawan yang dapat memberikan pelayanan dengan cepat, perusahaan cepat merespon pelanggan, dan keluhan pelanggan dilayani dengan segera.

d) Jaminan dan kepastian (X_4)

PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin memiliki karyawan yang membantu pelanggan dengan sungguh-sungguh, perusahaan bersifat adil dalam memberikan pinjaman, dan pelanggan aman melakukan transaksi.

e) Empati (X_5)

PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin memiliki karyawan yang mampu memberikan perhatian kepada setiap pelanggan, karyawan mengerti kebutuhan dan keadaan pelanggan.

Dengan demikian PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin dapat dikatakan mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Hal ini merupakan faktor positif bagi perusahaan untuk dapat lebih maju dan berkembang. Kepuasan pelanggan akan muncul jika kualitas pelayanannya baik.

2) Kepuasan pelanggan (Y) di PT Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin

Pelanggan PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, karena pelayanan yang diberikan secara menyeluruh dan sudah sesuai dengan harapan pelanggan, serta pelanggan bersedia memberikan rekomendasi ke pelanggan lain untuk menggunakan jasa PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin.

3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

a) Menggunakan uji t didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Secara Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,709	1,546		0,458	0,648
Bukti fisik	- 0,023	0,042	-0,036	-0,544	0,588
Keandalan	0,483	0,111	0,360	4,341	0,000
Daya tanggap	0,382	0,117	0,317	3,267	0,002
Jaminan & kepastian	-0,493	0,263	-0,405	-1,878	0,066
Empati	0,922	0,295	0,718	3,127	0,003

Sumber : Data primer, diolah Juni 2021

Berdasarkan hasil pada table 1, bahwa bukti fisik, jaminan dan kepastian tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (sig. $\geq 0,05$). Sedangkan keandalan, daya tanggap, dan empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (sig. $\leq 0,05$). Model persamaan regresi didapatkan adalah:

$$Y = 0,709 - 0,023 X_1 + 0,483 X_2 + 0,382 X_3 - 0,493 X_4 + 0,922 X_5$$

Adapun untuk masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

- (1) Bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, meskipun pada teorinya bukti fisik ada bertujuan untuk menunjukkan wujud dari perusahaan tersebut. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu Dani Tria Saputra (2014), dimana hasil penelitiannya bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Pada penelitian ini mengapa bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kemungkinan karena dipengaruhi oleh kurangnya promosi.
- (2) Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maka perlu ditingkatkan. Indikator dari keandalan antara lain PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur, perusahaan dapat diandalkan oleh pelanggan, perusahaan tidak memberikan pelayanan yang sembarangan dan pelayanan dilakukan sesuai dengan jam yang telah ditentukan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Haerudin (2013) yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- (3) Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maka perlu ditingkatkan. Indikator dari daya tanggap antara lain perusahaan tanggap terhadap keluhan pelanggan, perusahaan cepat menyelesaikan dan mengatasi masalah dan kesediaan karyawan membantu pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Haerudin (2013) yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- (4) Jaminan dan kepastian tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, meskipun pada teorinya jaminan dan kepastian ada bertujuan untuk memberikan rasa aman dan pasti. Penelitian ini tidak

sejalan dengan penelitian terdahulu Dani Tria Saputra (2014), dimana hasil penelitiannya bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Pada penelitian ini mengapa jaminan dan kepastian tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kemungkinan karena dipengaruhi oleh kurangnya keamanan dan kepastian kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak nyaman dalam bertransaksi.

- (5) Empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maka perlu ditingkatkan. Indikator dari empati antara lain perusahaan mengutamakan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, karyawan memahami keinginan pelanggan, dan perusahaan mendengarkan keluhan kesah dan memberikan perhatian kepada pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Haerudin (2013) yang menyatakan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menggunakan uji F didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Secara Simultan (Uji F)

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	204,197	5	40,839	39.928	.000 ^b
	Residual	54,210	53	1.023		
	Total	258,407	58			

Sumber : Data primer, diolah Juni 2021

Berdasarkan hasil pada tabel 1, bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empaty secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ($\text{sig.} \leq 0,05$). Dari hasil diatas membuktikan bahwa empati di PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin bila diaplikasikan maka dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika perusahaan menjalin hubungan, memberikan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan dengan baik maka akan membuat perusahaan semakin maju. Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu Dani Tria Saputra (2014) dimana kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin mempunyai kualitas pelayanan yang baik.
- b) Pelanggan PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
- c) Bukti fisik, jaminan dan kepastian secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin. Keandalan, daya tanggap dan empati secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin.

6. Saran

Berdasarkan pada hasil peneitian dan pembahasan, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

- a) PT. Bentara Sinergis Multifinance sebaiknya meningkatkan keamanan bagi pelanggan dalam bertransaksi dan tidak menunda pencairan dana pinjaman.
- b) Perusahaan dapat mengikutsertakan karyawannya dalam pelatihan-pelatihan, seperti pelatihan cara melayani pelanggan, cara berkomunikasi yang baik, sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan.

Daftar Pustaka

- Chandra Gregorius & Fandy Tjiptono (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Dani Tria Saputra (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Adira Dinamika Multifinance Cabang 2 Surabaya.
- Dewi (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mandala Multifinance Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* Vol. 3, No. 2, Mei 2017, 151-158
- Gunawan., Hasmin.,& Hasnih. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management, Vol. 1 (2), 426-444.*
- Haerudin (2013). Pengaruh Service Quality dan Servicescape Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah PT.Adira Dinamika Multifinance Tbk. Cabang Depok
- Kotler, dkk . (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas, Jilid 2.* Jakarta:Erlangga.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration Vol 1(2), 232-243*
- Lupiyoadi, Rambat (2013) : *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Muhammad Maladi, Nazief Nirwanto & Achmad Firdiansjah. (2019). *The Influence Of Service Quality, Company Image and Swithching Barrier Through Customer Satisfaction On Customer Retention.*
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen Vol. 11 (2), 265-286.*
- Putra, A. W. O (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPR Multidhana Bersama Banjarmasin.
- Priansa, Donni Junni. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Salim, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Wijaya Banjarmasin.
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.