

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Responsivitas Pada Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Purworejo

Nita Riyanti¹⁾, Lukman Fadhiliya ⁽²⁾, Anita Rinawati ⁽³⁾

1) Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan Ilmu Pengetahuan, Universitas Muhammadiyah Purworejo, Indonesia

2) Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan Ilmu Pengetahuan, Universitas Muhammadiyah Purworejo, Indonesia

3) Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan Ilmu Pengetahuan, Universitas Muhammadiyah Purworejo, Indonesia

Email: nitariyanti22@gmail.com¹⁾, lukzmonera@umpwr.ac.id²⁾, anita@umpwr.ac.id³⁾

Abstrak

Nita Riyanti, 2025. Penelitian ini dibuat untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan responsivitas pada keluhan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Purworejo, baik secara mandiri maupun bersama-sama. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 64.009 orang dengan jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak 382 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis deskripsi dan analisis regresi linear berganda menjadi dasar untuk menyimpulkan hasil dari penelitian ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Purworejo, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan t_{hitung} 6,138 ($> t_{tabel}$ 1,966). (2) Responsivitas terhadap keluhan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan t_{hitung} 6,455 ($> t_{tabel}$ 1,966). (3) Secara simultan, kualitas pelayanan dan responsivitas terhadap keluhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan kontribusi 79,4% ($R^2 = 0,794$), sementara 20,6% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Responsivitas pada Keluhan; Kepuasan Nasabah.



This work is licensed under a <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

PENDAHULUAN

Keberadaan bank yang hadir di Indonesia sudah sangat beragam jenisnya, mulai dari bank konvensional hingga bank digital. Muhyiddin & Prasetyo (2024) menyebutkan bertambahnya jumlah penyedia layanan jasa perbankan tidak berbanding lurus dengan inovasi pelayanan yang dihadirkan serta ditawarkan kepada nasabahnya. Perusahaan perbankan yang hadir cenderung menjual produk yang sama. Akibatnya, Masyarakat akan menggunakan tolak ukur kepuasan nasabah sebelumnya untuk memilih penyedia layanan mana yang akan mereka gunakan kedepannya.

Ketika suasana kompetitif antar penyedia jasa perbankan mulai terlihat, kemampuan perusahaan untuk menyajikan pelayanan yang berkualitas menjadi faktor yang dapat menghasilkan rasa senang sekaligus puas setelah nasabah untuk menggunakan jasa mereka. Persaingan yang berorientasi pada kepuasan nasabah tidak hanya akan menguntungkan satu pihak dalam jangka waktu pendek, melainkan dalam jangka waktu yang lama. Semakin baik bank melayani nasabahnya, maka semakin banyak pula calon nasabah yang tertarik untuk menggunakan layanan tersebut. Dari penjelasan sebelumnya, kepuasan nasabah dapat

didefinisikan sebagai luaran yang diharapkan oleh konsumen atau nasabah selesai memakai jasa yang ditawarkan (Muhyiddin & Prasetyo, 2024).

Kotler & Keller (2018) menyatakan bahwa kepuasan seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah yang diharapkan, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang harus disediakan oleh bank. Kualitas pelayanan merupakan standar yang terbentuk dalam benak nasabah, di mana mereka membandingkan harapan dengan kenyataan atas pelayanan yang mereka rasakan langsung saat menggunakan jasa perusahaan perbankan (Marpaung et al., 2024). Bank berharap bahwa dengan memberikan kualitas pelayanan yang prima, nasabah dapat menarik calon nasabah baru untuk menggunakan fasilitas yang disediakan oleh bank tersebut. Sebagai institusi yang beroperasi atas dasar kepercayaan, bank sepatutnya memaksimalkan potensi mereka dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan nasabahnya.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. BRI awalnya didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah, oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden, yang berarti 'Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto'. Lembaga keuangan ini didirikan untuk melayani masyarakat pribumi Indonesia. Seiring berjalannya waktu, per Juni 2024 Hingga Juni 2024, Bank Rakyat Indonesia (BRI) memiliki lebih dari 35,2 juta pengguna aplikasi BRImo. Selain itu, BRI juga melayani lebih dari 36,1 juta nasabah pinjaman dan mengelola 176 juta rekening simpanan dalam ekosistem ultra mikro (Bank Rakyat Indonesia, 2024).

Terlepas dari kontribusi dan pelayanan yang telah diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia, masih banyak hal-hal yang harus diperbaiki agar kedepannya kualitas pelayanan yang diberikan mampu bersaing dengan bank lainnya. Ketika penulis melakukan observasi ke lokasi penelitian, penulis mendapati beberapa masalah ketika pihak BRI Unit Purworejo sedang menjalankan kegiatan transaksi mereka, seperti sistem jejaring komputer yang mengalami kendala hingga menyebabkan antrian panjang dan pelayanan yang memakan waktu lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk segera mengidentifikasi dan mengatasi masalah ini agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang disajikan kepada nasabah (Suhma & Milla, 2024).

Kasmir (2017) mengatakan bahwa untuk menarik minat masyarakat mempergunakan jasa mereka, bank harus memberikan rangsangan berupa bunga, balas jasa, hadiah ataupun pelayanan terbaik guna menciptakan rasa percaya masyarakat untuk menjadi nasabah mereka. Sebagai perusahaan yang menjalankan bisnis berasaskan kepercayaan, bank perlu terbiasa menanggapi keluhan kesah nasabahnya dengan responsif. Penanganan secara adil dalam menghadapi keluhan dapat dijadikan cara lain untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah secara maksimal. Responsivitas pada keluhan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menilai kepuasan akan pelayanan yang telah disajikan setelah menggunakan fasilitas tersebut (Syafira & Amalia, 2024).

Syafira & Amalia (2024) menjelaskan lebih lanjut bahwa keluhan yang diajukan oleh nasabah terjadi akibat adanya malfungsi atau galat pada saat nasabah melakukan kegiatan transaksi dengan menggunakan sistem layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Selain permasalahan yang terjadi, ketidakpuasan yang melanda nasabah dapat berdampak buruk bagi reputasi yang dimiliki oleh bank jika permasalahan tersebut dibiarkan secara berlarut-larut. Penyedia jasa perbankan harus selalu menyiagakan *frontliner* yang senantiasa membantu kesulitan yang sedang dihadapi oleh nasabah. Maka dari itu, responsivitas pada keluhan perlu ditangani dengan baik agar nasabah yang menggunakan jasa suatu bank dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

Walaupun BRI mendapatkan penilaian performa terbaik menurut MRI, nasabah yang memanfaatkan fitur aplikasi digital BRI *Mobile* (BRImo) sering mengalami kendala. Mandiri et al.,

(2024) mendapati beberapa nasabah masih kesulitan untuk melakukan aktivasi akun, transaksi, dan kegalatan sistem yang ditunjukkan dengan tiba-tiba saldo menghilang atau bertambah sendiri. Pada saat pemasalahan tersebut dialami oleh nasabah, tak jarang juga dibarengi dengan gangguan sistem di pusat server bank yang mengakibatkan pelayanan pelanggan seketika tidak dapat berjalan untuk menangani keluhan nasabah. Hal tersebut dapat berakibat pada menurunnya kepuasan nasabah jika permasalahan yang dialami oleh mereka tidak mampu direspon secara maksimal oleh pihak penyedia jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat tiga identifikasi permasalahan yang ditemui oleh peneliti, yaitu: (1) persaingan ketat sesama pelaku industri membuat kepuasan nasabah menjadi tolak ukur keputusan konsumen untuk menggunakan beberapa produk pada bank tertentu. (2) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Unit Purworejo belum maksimal sehingga sering terjadi penumpukan dan antrean transaksi yang berpotensi menurunkan nilai kepuasan nasabah. (3) Sering terjadi kendala pada sistem membuat responsivitas pada keluhan yang diajukan oleh nasabah menjadi lamban untuk ditangani oleh pihak bank, hal ini berpotensi menurunkan nilai kepuasan nasabah.

Rumusan masalah dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan dan responsivitas pada keluhan terhadap kepuasan nasabah, baik secara mandiri maupun bersama-sama.

METODE PENELITIAN

Metode dalam ini penelitian menggunakan kualitatif untuk menguji hipotesis berdasarkan pada survei atau penilaian yang diperoleh melalui responden yang telah memenuhi syarat untuk berpartisipasi dalam pengisian angket yang telah disusun sebelumnya. Selanjutnya, data akan diolah dan dianalisis untuk memahami keterkaitan, hubungan, dan distribusi antar variabel.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 64.009 orang yang berasal dari nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Purworejo dalam periode Desember 2023 hingga Desember 2024, meliputi nasabah yang melakukan transaksi finansial sebanyak 28.245 dan transaksi non finansial 35.764. Peneliti menggunakan rumus *Isaac and michael* untuk menentukan jumlah sampel sementara yang dibutuhkan untuk turut serta menjadi responden dan didapatkan jumlah sampel untuk berpartisipasi dalam penelitian ini adalah 382 responden.

Ada tiga metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian, yaitu (1) analisis dokumen yang digunakan untuk mengetahui banyaknya nasabah pengguna BRI dan lainnya, (2) survei lapangan yang berguna untuk memahami kondisi lapangan terkait dengan variabel yang diteliti, dan (3) angket yang dibutuhkan untuk menghimpun jawaban dari responden terhadap variabel yang diujikan dengan *skala likert* lima.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Untuk menguji kebenaran hipotesis dari data tersebut kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS Versi 25. Dari hasil analisis regresi linier berganda, kemudian dilakukan uji t untuk melihat pengaruh parsial dan uji F untuk menguji pengaruh simultan serta uji koefisien determinasi untuk mengukur seberapa besar kemampuan variable kualitas pelayanan dan responsivitas pada keluhan mempengaruhi kepuasan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis yang digunakan untuk mengolah data yang telah didapatkan adalah analisis regresi linear berganda. Teknik analisis ini digunakan untuk mencari ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan responsivitas pada keluhan terhadap kepuasan nasabah pada UD. Sumber Rejeki Purworejo dengan bantuan program SPSS Versi 25. Berikut merupakan ringkasan dari hasil output SPSS terkait pengujian kualitas pelayanan dan responsivitas pada keluhan terhadap kepuasan nasabah yang dapat dilihat pada tabel kesimpulan uji regresi linear berganda berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t _{hitung}	p-value (Sig.)
Konstanta	0,459		
X1	0,506	6.138	.000
X2	0,401	6.455	.000
F _{hitung}	= 72.538		
R Square	= 0,794		

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Persamaan regresi yang dapat dituliskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,459 + 0,506 (X_1) + 0,401 (X_2) + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Responsivitas paada Keluhan

Pada tabel 1 keterangan di atas, uji hipotesis t dan uji hipotesis F dari variabel yang diujikan dapat diterangan sebagai berikut:

Uji Hipotesis t

Tabel 2
Hasil Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,459	,082		5.616	.000
X1	,471	,058	,506	6.138	.000
X2	,393	,061	,401	6.455	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Independent Variabel: kualitas pelayanan (x1) dan responsivitas pada keluhan (X2)

Berikut ini adalah penjelasan dari tabel di atas mengenai hasil uji t, yaitu:

- Pada variabel kualitas pelayanan didapatkan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Nilai t_{hitung} yang dihasilkan adalah 6.138 yang lebih besar dari nilai t_{tabel}, yaitu 1,966 (t_{hitung} 6,138 > t_{tabel} 1,966). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Purworejo.
- Pada variabel responsivitas pada keluhan didapatkan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Nilai t_{hitung} yang dihasilkan adalah 6.455 yang lebih besar dari nilai t_{tabel}, yaitu 1,966 (t_{hitung} 6,455 > t_{tabel} 1,966). Maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas pada keluhan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Purworejo.

Uji Hipotesis F

Tabel 22
Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8,945	2	4,472	72.538	.000 ^b
Residual	,000	380	,006		
Total	11,265	382			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Responsivitas pada Keluhan, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai signifikansi yang didapatkan adalah 0,000 lebih kecil 0,05 ($0,000 < 0,05$). Sementara itu, nilai F_{hitung} adalah sebesar 72,538 lebih besar dari F_{tabel} ($72,538 > 3,025$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan responsivitas pada keluhan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah saat diujikan secara bersama-sama.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^c

Model R	R	Adjusted Square R	Std. Error of the Estimate
1	,891 ^a	,794	,07814

a. Predictors: (Constant), Responsivitas pada Keluhan, Kualitas Pelayanan

b. Not computed because there is no residual variance.

c. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan pada tabel di atas, hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan responsivitas pada keluhan terhadap variabel kepuasan nasabah memiliki nilai R 0,891 atau secara persen sebesar 89,1% ($0,891 \times 100\%$). Nilai yang dihasilkan oleh data mengenai pengaruh yang ditimbulkan antara variabel bebas terhadap variabel terikat terletak pada kolom R *square* sebesar 0,794 atau 79,4% ($0,794 \times 100\%$). Hal ini menandakan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh nasabah saat melakukan transaksi atau menyelesaikan urusannya di Bank Rakyat Indonesia Unit Purworejo akan dipengaruhi keberadaannya oleh kualitas pelayanan dan responsivitas pada keluhan, sedangkan sisanya 20,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang tidak ada pada penelitian ini.

SIMPULAN

Alur penelitian telah dilewati untuk merumuskan jawaban dari hipotesis yang telah dituliskan pada bab sebelumnya, sehingga menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat diketahui dari nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Nilai t_{hitung} yang dihasilkan sebesar 6.138 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} , yaitu 1,966 ($t_{hitung} 6,138 > t_{tabel} 1,966$).
2. Variabel responsivitas pada keluhan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat diketahui dari nilai signifikan responsivitas pada pelayanan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Nilai t_{hitung} yang dihasilkan sebesar 6.455 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} , yaitu 1,966 ($t_{hitung} 6,455 > t_{tabel} 1,966$).

Variabel kualitas pelayanan dan responsivitas pada keluhan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan saat diujikan secara bersama-sama. Hal ini dapat diketahui dari nilai R 0,891 atau sebesar 89,1% ($0,891 \times 100\%$). Nilai yang dihasilkan oleh data mengenai pengaruh yang ditimbulkan antara variabel bebas terhadap variabel terikat terletak pada kolom R square sebesar 0,794 atau 79,4% ($0,794 \times 100\%$). Sisanya 20,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang tidak ada pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. (2017). Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Rajawali Pers.
- Indonesia, B. R. (N.D.). Dirgahayu RI Ke-79, Berikut Sederet Kontribusi BRI Untuk Negeri. https://www.bri.co.id/web/ppid/detail-news?title=dirgahayu-ri-ke-79-berikut-sederet-kontribusi-bri-untuk-negeri&utm_source=chatgpt.com
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1. PT. Indeks.
- Mandiri, A. C., Efriyanto, & Metekohy, E. Y. (2024). Asrpengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI Mobile (BRIMO). Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan, 8(1), 1423–1430.
- Marpaung, E. A., Sitohang, E. F. B., Dilla, F., & Hasyim. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT . Pegadaian. Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi, 2(1).
- Muhyiddin, & Prasetyo, L. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z Menggunakan M-Banking BSI KCP Ponorogo. Journal Of Islamic Banking And Finance, 3(1), 1–14. <https://doi.org/10.21154/falahiya.v2i2.2095>
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. CV Alfabeta.
- Suhma, P. N., & Milla, H. (2024). Studi Komparatif Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Bank Muamalat Indonesia Cabang Probolinggo Dan BSI KCP Probolinggo Sudirman). Journal Of Islamic Contemporary Accounting And Business, 1(2).
- Syafira, D., & Amalia, A. (2024). Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Baitulmaal Muamalat Medan. Religion Education Social Laa Roiba Journal, 6(1), 1108–1119. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i1.511>