

PENGARUH KUALITAS JASA “JENIUS BTPN” TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUN NASIONAL CABANG MAKASSAR

Dirwan*)

Dosen STIE Nobel Indonesia

Email : dirwan@stienobel-indonesia.ac.id

Abstract : *This research aims to know the influence of the quality of service by using four variables i.e. efficiency (X 1), fulfillment (X 2), reliability (X 3) and privacy (X 4) toward customer satisfaction at PT. Bank Branch National retirement savings Makassar. The data used are the primary data and secondary data with measurement tools using the method of multiple linear regression, hypothesis testing (t-test and F-test), as well as a test of the feasibility study (test reliability and validity of test) and the number of samples used as many as 100 respondents. The results of this study demonstrate a significant influence of partially and simultaneous to quality services are fulfillment, efficiency, reliability, and customer satisfaction against privacy. The most dominant variables influencing customer satisfaction is reliability.*

Keywords: *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Quality of Service, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Penerapan Teknologi Informasi (TI) dalam dunia perbankan sangat membantu bank dalam memberikan layanan perbankan kepada nasabahnya, Contohnya mesin ATM. (*Automated Teller Machine*) ATM pertama kali ditemukan oleh Donald C. Wetzel asal Amerika Serikat pada tahun 1968. Saat ini pengaplikasian Teknologi Informasi (TI) dalam dunia perkembangannya bukan hanya mencakup ATM saja. Namun juga hal-hal lainnya seperti Internet Banking. *Interconnection Network* (internet) adalah sistem global dari seluruh jaringan komputer yang saling terhubung. Internet berasal dari bahasa latin “inter” yang berarti “antara”. Internet merupakan jaringan yang berdiri dari milyaran komputer yang ada di seluruh dunia.

Perbankan Elektronik (E-banking) yang juga dikenal dengan istilah internet banking ini adalah melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan.

Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penyelenggaraan internet banking merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan service cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, Laptop/ note book, PDA, dan sebagainya. Dunia perbankan dalam memberikan kualitas pelayanan harus memenuhi kriteria kualitas pelayanan yaitu: *Efficiency* (kemampuan pelanggan untuk mengakses website), *Reliability* (Kehandalan), *fulfillment* (Akurasi Janji Layanan), *Privacy* (Keamanan).

Hasil penelitian terdahulu memberikan bukti bahwa kualitas layanan E-banking dan kepuasan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap loyalitas nasabah, seperti yang di tunjukkan pada penelitian yang dilakukan (Yusniani 2010) bahwa kualitas pelayanan internet banking dan kepuasan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap loyalitas konsumen. Perkembangan teknologi yang semakin pesat, khususnya pertumbuhan perangkat ponsel pintar (smartphone)

yang didukung jaringan 4G kini telah menciptakan peluang pemasaran bagi industri perbankan. Oleh karena itu penggunaan internet di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya. Survey ini dilakukan oleh asosiasi penyelenggara jasa internet di Indonesia dan International Telecommunication union sebagai berikut:

Tabel 1 Pengguna Jasa Internet Indonesia Tahun 2016

Provinsi	Pengguna jasa internet	(%)
Sumatera	20.742.185	15,7
Jawa	86.339.350	65
Bali & Nusa	6.148.796	4,7
Kalimantan	7.685.992	5,8
Sulawesi	8.454.592	6,3
Maluku & Papua	3.330.596	2,5

Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) Tahun 2016

Jumlah pengguna internet Indonesia tahun 2016 adalah 132,7 juta user atau sekitar 51,5% dari total jumlah penduduk Indonesia sebesar 256,2 juta. Pengguna internet terbanyak ada di **Pulau Jawa** dengan total pengguna 86.339.350 user atau sekitar 65% dari total penggunaan internet.

Perkembangan teknologi informasi serta telekomunikasi dan internet menyebabkan munculnya aplikasi bisnis yang berbasis internet salah satunya yang mendapat perhatian e-banking. E-banking adalah aktivitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi atau sebuah layanan jasa yang mempermudah nasabah dalam melakukan aktivitas bertransaksi, karena adanya kemudahan dan kenyamanan menggunakan e-banking, maka adanya peningkatan transaksi menggunakan layanan e-banking setiap tahunnya sebagai berikut:

Tabel 2 Data Transaksi E-banking (Dalam Miliar)

Tahun	Transaksi Pengguna
2012	3,79 M
2013	4,73 M
2014	5,69 M

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan 2015

Di tahun 2012 transaksi pengguna e-banking sebesar 3,79 Miliar, pada tahun 2013 terjadi peningkatan yang pesat sebesar 4,73 Miliar peningkatan tersebut dipengaruhi oleh pengguna internet yang meningkat karena adanya trend belanja online, adapun keunggulan layanan e-banking bagi nasabah adalah dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja, efisien waktu dan biaya, aman karena dilengkapi dengan security user id dan menjamin keamanan dengan menggunakan keytoken alat tambahan untuk mengamankan transaksi. Demikian pula dengan adanya layanan e-banking selama 24 jam atau selama bank online nasabah tidak usah lagi pergi ke teller atau menggunakan bank pula, cukup dengan adanya internet nasabah sudah bisa menggunakan layanan e-banking, sehingga akan timbul rasa aman dan nyaman ketika bertransaksi, hal ini terjadi kepada nasabah PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar.

Aktivitas perbankan kini dapat dilakukan bermodal ponsel. Salah satu inovasi dari teknologi yang dimanfaatkan bank tersebut yaitu Jenius BTPN dibandingkan layanan e-banking lainnya, Jenius BTPN

ini terbilang paling cepat. Jenius BTPN ini menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggaman. Semakin populernya transaksi via ponsel maka harapan pemerintah untuk mengurangi penggunaan uang tunai (*less cash society*) tidak lama lagi akan terwujud. Bukanlah suatu hal yang mengherankan jika perbankan berlomba-lomba untuk mengembangkan layanan ini.

Jenius BTPN ini secara luas dapat diartikan sebagai kemampuan memanfaatkan fasilitas ponsel untuk mengakses rekening yang dimiliki, sehingga memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan pada ponsel tersebut. Pemanfaatan ponsel semakin canggih tersebut ternyata memberikan kemudahan dalam pelayanan perbankan. Nasabah tidak perlu lagi mengantri di counter bank untuk menabung, mengambil uang, membayar tagihan, mentrasfer, serta membuka rekening. Nasabah cukup menggunakan aplikasi Jenius BTPN, mereka dapat merasa nyaman dengan pelayanan yang cepat. Dalam upaya membantu mengatur financial nasabah, Jenius sebagai layanan perbankan terbaru dari BTPN berkomitmen untuk memberi pelayanan istimewa bagi nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan nasabah dalam merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan bank BTPN agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan dimana harus berdasarkan pada asas kepercayaan, masalah kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu bank.

Fenomena yang dihadapi oleh PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar di dalam memberikan pemenuhan kualitas pelayanan kepada nasabah yang sampai saat ini belum terpenuhi sesuai dengan harapan pelanggan dan selalu menuai kritikan dari nasabah untuk memperbaiki layanan

yang belum berorientasi pada kualitas layanan. Bukti bahwa kualitas layanan kurang dirasakan oleh nasabah yaitu rendahnya tingkat kualitas layanan berupa kualitas teknologi, Efficiency, Fulfillment, Reliability, dan Privacy. Keberhasilan organisasi dalam memberikan layanan kepada nasabah merupakan pencerminan atas kinerja layanan yang ditunjukkan oleh pihak provider terhadap nasabah.

Menyadari akan hal diatas maka dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk memiih dan membahas tema ini dengan judul *Pengaruh Kualitas Jasa “Jenius BTPN” Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar*

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan. Maka masalah pokok dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah variabel *Effeciency*, *Fulfillment*, *Reliability* dan *Privacy* berpengaruh signifikan secara Parsial terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar ?
2. Apakah *Effeciency*, *Fulfillment*, *Reliability* dan *Privacy* berpengaruh signifikan secara Simultan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar ?
3. Apakah *Reliability* merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui variabel *Effeciency*, *Fulfillment*, *Reliability* dan *Privacy* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar

2. Untuk mengetahui variabel *Effeciency*, *Fulfillment*, *Reliability* dan *Privacy* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar
3. Untuk mengetahui *Reliability* merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Bank

Kata bank berasal dari kata *banque* dalam bahasa Prancis, dan kata *banco* berasal dari Italia, yang dapat berarti peti/atau lemari atau banku. Kata di atas menjelaskan fungsi dasar uang oleh bank konvensional, pada abad 12 bank merupakan tempat usaha penukaran uang, dalam arti transaksi yang lebih luas.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan BANK adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Sedangkan menurut ikatan Akuntansi Indonesia, dalam PSAK No. 31 menyatakan bahwa bank adalah “Suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus unit*) dengan pihak-pihak yang memerlukan dana (*deficit unit*), serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayarannya”.

Menurut Hasibuan (2007), bahwa Bank umum adalah bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, dimana dalam pelaksanaan kegiatan usahanya dapat secara konvensional atau berdasarkan

prinsip syariah. Sebagaimana halnya fungsi dan tugas perbankan Indonesia. Bank umum juga merupakan *agent of development* yang bertujuan meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Jenis-Jenis Bank

Menurut Kasmir (2013), bahwa adapun jenis perbankan ini jika ditinjau dari berbagai segi antara lain:

1. Dilihat dari segi fungsinya

Menurut Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 Tahun 1967 jenis perbankan menurut fungsinya terdiri dari:

- a. Bank umum
- b. Bank pembangunan
- c. Bank tabungan
- d. Bank pasar
- e. Bank desa
- f. Lumbung desa
- g. Bank pegawai
- h. Dan bank lainnya

Namun, setelah keluar UU Pokok Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 maka jenis perbankan berdasarkan fungsinya terdiri dari:

2. Dilihat dari segi kepemilikannya

Ditinjau dari segi kepemilikan maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan. Jenis bank dilihat dari segi kepemilikan adalah:

- a. Bank milik pemerintah
Merupakan bank yang akte pendirian maupun modal bank ini sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula.
- b. Bank milik swasta nasional

Merupakan bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Kemudian akte pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula dengan pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula.

- c. Bank milik koperasi
Merupakan bank yang kepemilikan saham-sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi.
- d. Bank milik asing
Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada diluar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya pun jelas dimiliki oleh pihak asing (luar negeri).
- e. Bank milik campuran
Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga Negara Indonesia.

3. Dilihat dari segi status

Dilihat dari segi kemampuannya melayani masyarakat, bank umum dapat dibagi kedalam dua jenis. Pembagian jenis ini disebut juga pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Jenis bank dilihat dari segi status adalah sebagai berikut:

- a. Bank devisa
- b. Bank non devisa

4. Dilihat dari segi cara menentukan harga

- a. Bank yang berdasarkan Prinsip Konvensional (Barat)
Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia ini adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Hal ini tidak terlepas dari sejarah bangsa Indonesia di mana asal mula bank di Indonesia dibawa oleh colonial Belanda.
- b. Bank yang berdasarkan Prinsip Syariah (Islam)

Bank berdasarkan Prinsip Syariah belum lama berkembang di Indonesia. Namun, di luar negeri terutama di Negara-negara Timur Tengah seperti Mesir atau di Pakistan bank yang berdasarkan Prinsip Syariah sudah berkembang pesat sejak lama.

Pengertian Jasa

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata 'jasa' (*service*) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini sudah banyak pakar pemasaran jasa yang berusaha mendefinisikan pengertian jasa. Pengertian jasa menurut Lehtinen yang dikutip oleh Rambat Lupyoadi & A. Hamdani (2006): *A service is an activity or a series of activities which take place in interactions with a contact person or physical machine and which provides consumer satisfaction.*

(Layanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berlangsung dalam interaksi dengan orang atau mesin fisik dan yang menyediakan kepuasan konsumen). Jadi, pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen. Sementara perusahaan yang memberikan operasi jasa adalah perusahaan yang memberikan konsumen produk jasa baik yang berwujud atau tidak, seperti transportasi, hiburan, restoran, dan pendidikan.

Karakteristik Jasa

- 1. Tidak berwujud maksudnya tidak tampak, tidak dapat dicicipisebelum dikonsumsi. Karena itu pihak pembeli harus mempunyai keyakinan penuh kepada penjual jasa.

2. Tidak dapat dipisahkan atau tidak dapat diwakilkan, maksudnya jasa akan selalu melekat pada sumbernya atau pada penjualnya.
3. Tidak tahan lama maksudnya jasa tidak dapat disimpan untuk persediaan seperti halnya produk fisik. Jasa akan mempunyai nilai di saat pembeli jasa membutuhkan pelayanan.
4. Keanekaragaman maksudnya jasa memiliki sifat keanekaragaman yakni tergantung siapa yang menyediakannya. Kapan waktu pelayanannya dan dimana tempat memberikan layanan jasa tersebut.

Jasa Perbankan

Menurut UU No. Tahun 1998 mengenai pengertian perbankan adalah: Bank adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Secara ringkas kegiatan bank sebagai lembaga keuangan dapat dilihat dalam gambar berikut ini:

Definisi Kepuasan Nasabah

Kata kepuasan (*satisfaction*) memiliki arti penting dalam konsep pemasaran, dan biasanya dikaitkan dengan suatu semboyan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Penggunaan istilah *satisfaction* dalam era modern saat ini cenderung meluas dan berkaitan dengan kata-kata *satisfactory* (kesesuaian) dan *satisfy* (membuat menjadi menyenangkan). Akan tetapi istilah kepuasan pelanggan di dalam manajemen pemasaran sendiri memiliki pengertian yang sangat spesifik.

Menurut Kotler (2000) kepuasan adalah “*A person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the person's expectation*”

Perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Engel (1990) dan Pawitra (1993) dalam Freddy Rangkuti (2003) mengatakan bahwa pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan dan ketidakpastian terhadap suatu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan

Dimensi Kualitas Jasa Jenius BTPN

Jenius BTPN yang bersifat online dapat dikategorikan sebagai jasa online. Adapun kualitas jasa online yang telah diidentifikasi oleh Zeithaml, et al. dalam Pratiwi Kusumaningrum 2014 terdiri dari tujuh dimensi, yaitu sebagai berikut:

1. *Efficiency*, yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.
2. *Reliability*, berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.
3. *Fulfillment*, mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Pengukuran variabel ini menggunakan indikator: akurasi janji layanan, transaksi yang efektif dan efisien.
4. *Privacy*, berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak manapun dan bahwa informasi kartu kredit pelanggan terjamin keamanannya.
5. *Daya Tanggap (Responsiveness)*, merupakan kemampuan pengecer online untuk

memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengambilan produk, dan menyediakan garansi online.

6. *Kompensasi*, meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk. Pengukuran variabel ini menggunakan indikator: Tersedianya ganti kontribusi atas kegagalan transaksi, pengadaan tariff atau tanda harga yang sesuai sebagai pemberitahuan untuk konsumen.
7. *Kontak (Contact)*, mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf layanan pelanggan secara online atau melalui telepon (dan bukan berkomunikasi dengan mesin). Pengukuran variabel ini menggunakan indikator : adanya respond an feeback terhadap kritik dan saran yang diberikan konsumen.

METODE PENELITIAN

Untuk mengadakan pengujian terhadap hipotesis ini dan menjawab rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka penulis menggunakan analisis data sebagai berikut:

1. Koefien regresi berganda

Analisis statistik yang juga digunakan adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan progam SPSS. Analisis regresi untuk menghitung besarnya pengaruh secara kualitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Untuk melihat hubungan antara variabel yang dipergunakan rumus regresi berganda Umar (2005):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y	=	Kepuasan Nasabah
a	=	Konstanta
b	=	Koefisien Korelasi
X1	=	<i>Efficiency</i>
X2	=	<i>Fulfillment</i>
X3	=	<i>Reliability</i>
X4	=	<i>Privasi</i>

$$e = \text{Error Trem}$$

Pengujian Hipotesis

- a. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel gantung. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel tergantung. (Suliyanto dalam Fifip Chopopah O. (2013)

- b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t bertujuan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan/independen secara individual dalam menerangkan variasi-variabel dependen. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan serta tingkat signifikannya ($p\text{-value}$) $< 5\%$, maka hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima. (Imam Ghozali, 2011)

- c. Uji F (Uji Simultan)

Uji F pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara semua variabel bebas dan variabel terikat, apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat. kriteria pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Jika tingkat signifikansi $F_{hitung} > 0,05$, maka H_0 diterima (tidak signifikan) dan H_a ditolak.
- b. Jika tingkat signifikansi $F_{hitung} < 0,05$, maka H_0 ditolak (signifikan) dan H_a diterima.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Uji Regresi Linear Berganda

Pada uji ini adalah untuk menguji hipotesis apakah variabel X berpengaruh terhadap variabel Y atau

tidak berdasarkan nilai signifikansi yang diharapkan kurang dari 0.05 atau sig <

0.05. Adapun uji regresi didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Uji Regresi Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-9,273	3,597		-2,578	,011
1 x1	,378	,203	,134	1,863	,006
x2	,144	,129	,089	1,117	,007
x3	,634	,108	,448	5,849	,000
x4	,575	,140	,339	4,103	,000

Dependent Variable: KEPUASAN

1. Nilai Konstanta diperoleh sebesar - 9.273 menunjukkan bahwa apabila semua variabel dianggap sama dengan nol maka kepuasan nasabah PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar ialah -9.273.
2. Nilai koefisien untuk variabel Efficiency(X1) yaitu 0.378. Hal ini berarti bahwa promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar
3. Nilai koefisien untuk variabel Fulfillment (X2) yaitu 0.144. Hal ini berarti bahwa promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar
4. Nilai koefisien untuk variabel Reliability (X3) yaitu 0.634. Hal ini berarti bahwa promosi berpengaruh

positif terhadap kepuasan nasabah PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar

5. Nilai koefisien untuk variabel Privacy (X4) yaitu 0.575. Hal ini berarti bahwa promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar

Adapun persamaan regresi yang bisa digambarkan dari uji regresi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = -9.273 + 0.378X_1 + 0.144 X_2 + 0.634X_3 + 0.575 X_4$$

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square*

Tabel 4 Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,725 ^a	,525	,505	1,53539

a. Predictors: (Constant), PRIVACY, EFFICIENCY, RELIABILITY, FULFILLMENT

Pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,525 Artinya variabel Efficiency (X1), Fulfillment (X2), Reliability (X3), Privacy (X4), mampu menjelaskan variasi perubahan variabel kepuasan nasabah (Y) PT Bank Tabungan Pensiun Nasional

Cabang Makassar sebesar 52.2%. Sedangkan sisanya sebesar 47.8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam persamaan (*error term*).

Uji Simultan (Uji F)

Uji F-statistik ini dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh dari semua variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen.

Hipotesis:

H0 : Tidak terdapat pengaruh variabel Efficiency (X1), Fulfillment (X2), Reliability (X3), Privacy (X4) terhadap kepuasan nasabah PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar

H1: Terdapat pengaruh variabel Efficiency (X1), Fulfillment (X2),

Reliability (X3), Privacy (X4) terhadap kepuasan nasabah PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar

Statistik Uji: Uji F

$$F = \frac{RKR}{RKG} = \frac{\sum(\hat{y}_i - \bar{y})^2 / (p - 1)}{\sum(y_i - \hat{y}_i)^2 / (n - p)}$$

Keterangan :

p = banyaknya parameter dalam model

n = banyak data

Taraf Signifikansi: α=0.05

Daerah Penolakan H0: Apabila nilai p<0.05

Tabel 5 Uji F ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247,605	4	61,901	26,258	,000 ^b
	Residual	223,955	95	2,357		
	Total	471,560	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x4, x1, x3, x2

Uji Parsial (Uji t)

Uji t-statistik merupakan suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing koefisien regresi signifikan atau tidak terhadap variabel dependen.

Statistik Uji: Uji t

$$t_i = \frac{b_i}{s(b_i)}$$

Keterangan:

b_i = koefisien regresi ke-i

S(b_i) = standar error dari koefisien regresi ke-i

Taraf Signifikansi: α=0.05

Daerah Penolakan H0: Apabila nilai p<0.05

Tabel 6 Uji t ANOVA

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-9,273	3,597		-2,578	,011
	x1	,378	,203	,134	1,863	,006
	x2	,144	,129	,089	1,117	,007
	x3	,634	,108	,448	5,849	,000
	x4	,575	,140	,339	4,103	,000

1. Hipotesis pertama menyatakan bahwa terdapat pengaruh Efficiency terhadap kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun

Nasional Cabang Makassar dan hasil pengujian diperoleh signifikansi sebesar 0.006<α=0.05. Hal ini berarti

- bahwa tangible berpengaruh terhadap kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar. Diperoleh bahwa semakin besar nilai skor rata-rata Efficiency (X1) maka skor rata-rata dari kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar akan meningkat. Dengan kata lain Efficiency yang baik dapat meningkatkan kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar.
2. Hipotesis kedua menyatakan bahwa terdapat pengaruh Fulfillment terhadap kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar dan hasil pengujian diperoleh signifikansi sebesar $0.007 < \alpha = 0.05$. Hal ini berarti bahwa Fulfillment berpengaruh terhadap kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar. Diperoleh bahwa semakin besar nilai skor rata-rata Fulfillment (X2) maka skor rata-rata dari kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar akan meningkat. Dengan kata lain Fulfillment yang baik dapat meningkatkan kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar.
 3. Hipotesis ketiga menyatakan bahwa terdapat pengaruh reliability terhadap kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar dan hasil pengujian diperoleh signifikansi sebesar $0.000 < \alpha = 0.05$. Hal ini berarti bahwa reliability berpengaruh terhadap kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar. Diperoleh bahwa semakin besar nilai skor rata-rata reliability (X3) maka skor rata-rata dari kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar akan meningkat. Dengan kata lain reliability yang baik dapat meningkatkan kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar.
 4. Hipotesis keempat menyatakan bahwa terdapat pengaruh privacy terhadap kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar dan hasil pengujian diperoleh signifikansi sebesar $0.000 < \alpha = 0.05$. Hal ini berarti bahwa privacy berpengaruh terhadap kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar. Diperoleh bahwa semakin besar nilai skor rata-rata privacy (X4) maka skor rata-rata dari kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar akan meningkat. Dengan kata lain privacy yang baik dapat meningkatkan kepuasan PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar.

Uji hipotesis

Berdasarkan hipotesis data yang diajukan sebelumnya di bab 2 dapat dilihat bahwa:

1. *Efficiency* menyatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, Berdasarkan hasil olah data didapatkan hasil nilai sig $0.203 > 0.05$ berarti H_0 ditolak. *Fulfillment* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah yang memiliki nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$ berarti H_a diterima. *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai signifikansi sebesar $0,700 > 0,05$ berarti H_0 ditolak. Sedangkan *Privacy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_a diterima. Ini berarti hipotesis 1 sesuai dengan rumusan hipotesis sebelumnya.
2. Dari hasil pengolahan statistik di atas menunjukkan nilai $F_{hitung} = 48,893$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah $0,05$ menunjukkan bahwa secara bersama-sama *Efficiency*, *Fulfillment*

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun secara simultan kualitas jasa Jenius BTPN yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Jenius BTPN PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar.

Berdasarkan uji parsial diketahui bahwa dari keempat variabel kualitas jasa Jenius BTPN yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar adalah faktor *reliability*.

Adanya pengaruh *efficiency* dalam Jenius BTPN terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar disebabkan karena nasabah membutuhkan kemudahan untuk mencari informasi yang diinginkan. Dalam deskripsi data menunjukkan bahwa *efficiency* yang dimiliki Jenius BTPN telah dinilai baik. Ditinjau dari komponen pada faktor *efficiency* menunjukkan bahwa Jenius BTPN telah memberikan sebagian nasabah kepuasan yang cukup hal ini dikarenakan aksesnya yang dapat dilakukan dimana saja, faktor yang perlu ditingkatkan yaitu dari segi kemudahan untuk mengakses Jenius BTPN dengan upaya minimal dan akses yang bisa dilakukan dan kapan saja. Kondisi tersebut perlu disikapi secara positif dari pihak perusahaan sebab *efficiency* suatu pelayanan jasa akan menjamin kepuasan nasabah pengguna jasa tersebut.

Ditinjau dari faktor *fulfillment* dalam Jenius BTPN menunjukkan bahwa faktor ini memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan adanya ketersediaan fitur dan layanan perbankan pada Jenius BTPN tersebut akan memberikan akurasi janji layanan,

sehingga transaksi perbankan bisa menjadi efektif dan efisien. Deskripsi data penelitian menunjukkan bahwa *fulfillment* pada penggunaan Jenius BTPN PT. Bank Pensiun Tabungan Nasional Cabang Makassar dipandang nasabah telah memenuhi harapan hal ini dikarenakan dengan menggunakan Jenius BTPN nasabah dapat melakukan transaksi perbankan secara praktis, efektif serta dapat menghemat waktu nasabah. Dan Jenius BTPN dinilai mampu memberikan sebagian fasilitas transaksi perbankan yang pada umumnya dilakukan secara konvensional.

Ditinjau dari faktor *reliability* dalam Jenius BTPN menunjukkan bahwa faktor ini memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena ketersediaan dan fungsi Jenius BTPN itu sendiri dinilai kelancarannya dalam beroperasi dan menyediakan informasi yang dibutuhkan. Dengan adanya informasi yang up to date mampu membuat nasabah tertarik. Secara umum informasi yang diinginkan nasabah sudah dapat terpenuhi, apalagi dengan aneka ragam transaksi yang dimiliki serta kemudahan dalam menerima respon ketika melakukan transaksi perbankan, mampu memenuhi harapan konsumen yang akhirnya memberikan kepuasan nasabah.

Ditinjau dari faktor *privacy* dalam Jenius BTPN menunjukkan bahwa faktor ini memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena Jenius BTPN memberikan jaminan bahwa data pribadi dan informasi transaksi perbankan nasabah tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun. Dengan adanya kepercayaan dalam menggunakan Jenius BTPN, nasabah akan tetap menggunakan layanan jasa tersebut. Jenius BTPN memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan serta menjaga kerahasiaan data nasabah.

Berdasarkan hasil analisis data simultan, dapat diketahui bahwa variabel

kualitas jasa Jenius BTPN yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* secara bersama-sama signifikan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa Jenius BTPN pada PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar sebesar 52.2%. Hal tersebut dibuktikan dari uji pengaruh dengan menggunakan analisis regresi.

Bentuk pengaruh antara kualitas jasa dengan kepuasan nasabah adalah pengaruh positif yang ditunjukkan dari harga-harga koefisien regresi maupun koefisien korelasi yang bertanda positif. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jika variabel kualitas jasa pada Jenius BTPN PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* ditingkatkan, maka akan diikuti dengan meningkatnya keputusan penggunaan jasa dan sebaliknya jika variabel kualitas jasa pada Jenius BTPN PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* menurun, maka akan diikuti dengan menurunnya kepuasan nasabah.

Secara umum adanya pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah dikarenakan pada bisnis jasa, kualitas jasa kedudukannya sangat vital untuk menjamin kepuasan nasabah. Kualitas jasa yang ditawarkan harus berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Apabila kualitas jasa yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang ia bayangkan, ia cenderung akan mencoba kembali. Transaksi perbankan yang lambat dan buruk akan menyebabkan nasabah enggan berhubungan lebih lanjut dengan bank tersebut, bahkan tidak menutup kemungkinan nasabah akan pindah ke bank lain yang memberikan pelayanan yang lebih baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas jasa Jenius BTPN terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar, maka dapat disajikan beberapa kesimpulan dari hasil analisis yaitu sebagai berikut :

1. Dari hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa keempat variabel yakni *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan terbukti kebenarannya.
2. Dari keempat variabel yakni *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* yang telah di uji maka variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar adalah *Reliability*. Hal ini disebabkan karena kinerja Jenius BPTN yang sesuai dengan harapan konsumen maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah. Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan terbukti kebenarannya.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan adalah sebagai berikut :

1. Karena semua variabel yang diteliti dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh maka diharapkan bagi pimpinan PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar meningkatkan kebijakan perusahaan yang bisa mempertahankan indikator-indikator dari *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability* dan *Privacy* yang ada sekarang dan diharapkan dimasa mendatang ditingkatkan lagi dalam upaya menambah Kepuasan nasabah.

2. Diharapkan bagi peneliti berikutnya agar kiranya dapat menambah variabel selain *Effiency, Fulfillment, Reliability* dan *Privacy* agar lebih memahami variabel-variabel yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Muliana. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Ahmad Yani. Stie Nobel Indonesia Makassar
- Fifip Chopipah O. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan internet Banking KlikBCA Terhadap Kepuasan Nasabah. Jakarta. Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Hasibuan, S.P., Malayu. 2006. Dasar-Dasar Perbankan. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Kasmir. 2005. Dasar-Dasar Perbankan. Edisi 1. PT. Grafindo Persada. Jakarta.
- Kasmir. 2013. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Cetakan Ke-12. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif. Bandung: alfabeta. Diambil dalam sahid raharjo. www.kensentensi.com/2013/04/teoripopulasi-penelitian.html
- Pratiwi Kusumaningrum. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Makassar. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Umar, Husein. 2005. Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen. Edisi III, Jakarta : Bagian Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml et al. 2002 “ Service Quality Delivery Through Web Sites: A critical Review of Extant Knowledge”, Academy of Marketing Science.
- www.bi.go.id/NR/rdonlyers/...F4F1.../MengenalElectronicBanking.pdf