

**PENGARUH ETIKA DAN PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK
SUMSEL BABEL CABANG PRABUMULIH**

**Yudi Tusri, S.E., M.Si *)
Chairani Adelina, S.E., M.Si **)
Sri Suparni, S.S., M.Si***)
Dosen Universitas Prabumulih Fakultas Ekonomi
Email : yuditusri72@gmail.com**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of ethics (X1) and excellent service (X2) customer service partially and simultaneously on the level of customer satisfaction (Y) at PT Bank Sumsel Babel Prabumulih Branch. This study uses quantitative research methods with a descriptive approach. The type of data used is primary data, which means data obtained directly from respondents. In this study, the questionnaires were distributed to 89 respondents. The test used to test the research instrument is the validity test, reliability test, classical assumption test, hypothesis test and determination test (R²). Ethics (X1) partially affects customer satisfaction at PT Bank Sumsel Babel Prabumulih Branch.

The ethical regression coefficient (X1) is 0.458. This can be seen from the results of the study which showed that $t_{count} > t_{table}$ or $3,738 > 0.67726$, with a significant value of $0.000 < 0.05$. Excellent service (X2) partially affects customer satisfaction at PT Bank Sumsel Babel Prabumulih Branch. Based on the results of the research, the regression coefficient for excellent service (X2) is 0.417. This can be seen from the results of the study which showed that $t_{count} > t_{table}$ or $3.514 > 0.67726$, with a significant value of $0.001 < 0.05$. Ethics (X1) and excellent service (X2) simultaneously affect customer satisfaction at PT Bank Sumsel Babel Prabumulih Branch by 60.5%. This can be seen from the results of the study which showed that $F_{count} > F_{table}$ or $68.316 > 3.952$, with a significant value of $0.000 < 0.05$.

This research was conducted with a qualitative descriptive method. To obtain more significant results, it is better to add other variables that can affect customer satisfaction at Bank Sumsel Babel, such as promotions, location, facilities that may affect the level of customer satisfaction. This research contributes to the development of literature, especially public sector accounting and can be a suggestion to local governments in improving the level of publication of their financial statements on the website so that transparency and accountability in regional financial management increases and clean governance can be realized.

Keywords: ethics, excellent service, customer service partially, level of customer satisfaction

PENDAHULUAN

Perbankan memiliki peranan penting dalam kegiatan perekonomian, dalam suatu negara tentunya tidak akan terlepas dari alur lalu lintas pembayaran yang menggunakan uang sebagai medianya. Bank memiliki fungsi dan peran penting dalam aktifitas kegiatan ekonomi pada suatu negara dan berpengaruh terhadap hubungannya dengan negara lain. Semakin banyaknya perbankan di Indonesia maka semakin tinggi juga tingkat persaingan antar bank. Bukan hanya bersaing dengan perusahaan bank- bank konvensional, melainkan harus bersaing pada perusahaan bank-bank syariah lainnya, sehingga perusahaan harus memberikan pelayanan, fasilitas, kenyamanan , keamanan, citra baik perusahaan serta memberikan kepuasan kepada setiap nasabah untuk menjaga kelayakitan nasabah terhadap perusahaan, serta dapat meningkatkan jumlah nasabah pada perusahaan.

Kondisi perusahaan yang terus berkembang dan semakin maju tentunya tercermin dari kinerja keuangan dan pelayanan prima yang dimiliki oleh perusahaan dan akan berdampak pada tingkat kepuasan nasabah. Ketika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan berdampak positif terhadap perkembangan perusahaan berupa loyalitas nasabah terhadap bank, dan rekomendasi masyarakat untuk menabung pada perusahaan sehingga perusahaan akan terus diminati nasabahnya dan akan semakin berkembang.

PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih dari tahun ke tahun dapat dilihat dari pertumbuhan internal perusahaannya. Salah satunya melalui pelayanan dan prospek perusahaan dimasa mendatang. Kondisi perusahaan yang terus berkembang dan semakin maju tentunya dapat tercermin dari kinerja keuangan dan pelayanan prima yang dimiliki oleh perusahaan, salah satunya layanan prima akan berdampak tingkat kepuasan pada

nasabah. Ketika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih berupa rekomendasi masyarakat untuk menabung di PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. Sebaliknya, jika nasabah tidak puas maka biasanya mereka akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain. Hal ini akan membuat masyarakat lebih memilih lembaga keuangan lainnya dan ada kemungkinan nasabah akan memindahkan dana tabungannya kepada lembaga keuangan lainnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Ernawan (2016: 8), secara etimologi kata etika berasal dari bahasa Yunani *ethos* dan dalam bentuk jamaknya yaitu *ta etha* yang berarti sikap, cara berfikir, watak kesusilaan atau adat. Khususnya untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui

dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan. Menurut Ernawan (2016: 8), indikator etika kerja adalah sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik.

Menurut Rahmayanty (2013: 18), pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan nasabah setiap saat, secara konsisten dan akurat. Menurut Rahmayanty (2013: 18), indikator pelayanan prima menjadi 6 yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*).

Menurut Kotler dan Keller dalam Setiawan (2017: 353), kepuasan nasabah

adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan nasabah. Menurut Kotler dan Keller dalam setiawan (2017: 353), indikator kepuasan nasabah adalah perasaan puas, selalu membeli produk (loyalitas), dan akan merekomendasikan kepada orang lain

Menurut Kasmir dalam YR DJ dan Ristyanadi (2018: 1093), Salah satu bagian yang bertugas melayani para nasabah adalah *customer service*. *Customer service* merupakan kegiatan yang diperuntungkan atau ditunjukkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Pada dasarnya karyawan bank telah bekerja sesuai prosedur kinerja atau sistem pelayanan yang berlaku tetapi dalam pelayanan *customer service* belum sepenuhnya menunjukkan terjadinya peningkatan kepuasan. *Customer service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai

pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2020, yang bertempat di Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No.19, Muara Dua, Kecamatan Prabumulih Timur, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono dalam Lestari (2017: 38), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis penelitian. Menurut Sugiyono dalam Lestari (2017: 38), deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya,

tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 89 responden. Variabel independen dalam penelitian ini adalah etika (X1) dan pelayanan prima (X2), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan nasabah (Y).

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Etika (X1) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih

Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa etika (X1) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan hasil penelitian. Koefisien regresi X1 (etika) sebesar 0,458 artinya apabila variabel etika mengalami kenaikan satu satuan (%), maka tingkat kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,458. Variabel etika (X1) memiliki

pengaruh secara individu/parsial dengan variabel tingkat kepuasan nasabah (Y). Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,738 > 0,67726$, dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan antara etika (X1) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih.

2. Pengaruh Pelayanan Prima (X2) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih

Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa pelayanan prima (X2) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan hasil penelitian Koefisien regresi X2 (pelayanan prima) sebesar 0,417 artinya apabila variabel pelayanan prima mengalami kenaikan satu satuan (%), maka tingkat kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,417. Variabel pelayanan prima (X2) memiliki pengaruh secara individu/parsial dengan variabel

tingkat kepuasan nasabah (Y). Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,514 > 0,67726$, dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Artinya dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan prima (X2) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. Maka hipotesis kedua (H2) diterima.

3. Pengaruh Etika (X1) Dan Pelayanan Prima (X2) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih

Berdasarkan hasil uji F variabel etika (X1) dan pelayanan prima (X2) berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y). Dapat dikatakan berpengaruh apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$. Sebaliknya tidak terdapat pengaruh apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$. Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $68,316 > 3,952$, dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji determinasi dapat disimpulkan bahwa

besarnya pengaruh variabel etika (X1) dan variabel pelayanan prima (X2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 60,5% sedangkan sisanya 39,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Artinya dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan antara etika (X1) dan pelayanan prima (X2) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. Maka hipotesis ketiga (H3) diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh etika dan pelayanan prima *customer service* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Etika (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. Berdasarkan hasil penelitian koefisien regresi etika (X1) sebesar 0,458. Hal ini dapat dilihat dari

hasil penelitian yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,738 > 0,67726$, dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Pelayanan prima (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. Berdasarkan hasil penelitian koefisien regresi pelayanan prima (X2) sebesar 0,417. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,514 > 0,67726$, dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$.

Etika (X1) dan Pelayanan prima (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih sebesar 60,5%. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $68,316 > 3,952$, dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh

hasil yang lebih signifikan, ada baiknya untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Bank Sumsel Babel, seperti promosi, lokasi, fasilitas yang mungkin dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Asih, N. S. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Ekonomi*, 7(2): 1-10.
- Carolina, F. A. (2017). *Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi dalam Perspektif Technology Acceptance Model*. (Skripsi). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
- Darmawi, H. (2012). *Manajemen Perbankan*. Edisi Kedua. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ernawan, E. R. (2016). *Etika Bisnis dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN*. Edisi Ketiga. Bandung: CV. ALFABETA.
- Gunawan, A. A. (2017). Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada

- PT Gesit Nusa Tangguh. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 16(1): 1-12.
- Hakim, R. L. (2017). Pengaruh Profitabilitas dan Non Debt Tax Shield Terhadap Struktur Modal pada Perusahaan Manufaktur Subsektor Otomotif yang Terdaftar di BEI Periode 2011-2015. (Skripsi). Program Studi Manajemen, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Harahap, Z. (2017). *Manajemen Perbankan*. Palembang: NoerFikri.
- Mawarni, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang. *Jurnal Ekonomi*, 3(1): 1-23.
- Noor, J. (2015). *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*. Edisi Kedua. Jakarta: PT Grasindo.
- Oktaviani, A. (2017). *Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Lestari Patianrowo Nganjuk*. (Skripsi). Program studi Manajemen, Universitas Jember, Jawa Timur.
- Pusparani, N. (2017). *Pengaruh Asimetri Informasi Terhadap Budgetary Slack pada SKPD Kota Bandung 2017*. (Skripsi). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pasundan, Bandung.
- Rahmawati, A. (2019). *Pengaruh Motivasi dan Pelatihan Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bank BRI Syariah KC Semarang*. (Skripsi). Program Studi Perbankan Syariah, IAIN, Salatiga.
- Rahmayanty, N (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rini, V. W. & Agustina Pujiastuti.(2017). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen pada Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo. *Jurnal ECOBUSS*. 5(2): 22-28.
- Rusmawati, Y. & Bhiastika Ristyanadi. (2018). Analisis Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Danamon di Sukodadi lamongan. *Jurnal EKBIS*, 19(1): 1092-1098.