

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa pada PT BCA**

**Acep Samsudin,<sup>1</sup> Rusdi Hidayat N.,<sup>2</sup> Kinanti Sekar Kirana<sup>3</sup>, Elvira Aprilia  
Primastika<sup>4</sup>, Alvianti Notia Pramesti<sup>5</sup>, Dela Kristiana<sup>6</sup>, Priscilia Salsabilah<sup>7</sup>**

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup> Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

[acep.samsudin.adbis@upnjatim.ac.id](mailto:acep.samsudin.adbis@upnjatim.ac.id)<sup>1</sup> : [rusdi\\_hidayat.adbis@upnjatim](mailto:rusdi_hidayat.adbis@upnjatim)<sup>2</sup> :

[kinanlembok@gmail.com](mailto:kinanlembok@gmail.com)<sup>3</sup> : [elviraapr03@gmail.com](mailto:elviraapr03@gmail.com)<sup>4</sup> : [alviantinotiap@gmail.com](mailto:alviantinotiap@gmail.com)<sup>5</sup> :

[delakristiana9@gmail.com](mailto:delakristiana9@gmail.com)<sup>6</sup> : [Prisciliasalsabila3@gmail.com](mailto:Prisciliasalsabila3@gmail.com)<sup>7</sup>

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of Quality of Service Characteristics on Customer Satisfaction in the PT. Bank Central Asia (BCA). The analytical technique used is to collect data sources that are used as objects. The results of the study indicate that the quality of service simultaneously affects customer satisfaction in PT. Bank Central Asia (BCA). The quality of services that include variables Responsiveness, Empathy, Assurance, and Reliability in a partial effect on customer satisfaction in PT. Bank Central Asia (BCA).*

**Keywords: Responsiveness, Empathy, Assurance, Reliability and customer satisfaction**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Karakteristik Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bank Central Asia (BCA) Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan stratified sampling (Acak Berstrata). Contoh. Teknik analisis yang digunakan adalah mengumpulkan sumber data yang digunakan sebagai objek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bank Central Asia (BCA). Kualitas pelayanan yang meliputi variabel *Responsiveness, Empathy, Assurance, dan Reliability* secara parsial berpengaruh pada pelanggan kepuasan di PT. Bank Central Asia (BCA).

**Kata kunci: Responsiveness, Empathy, Assurance, Reliability dan kepuasan pelanggan.**

### **PENDAHULUAN**

Bidang-bidang di Indonesia saat ini tengah berkembang. Salah satunya bidang teknologi yang saat ini tengah selalu memunculkan inovasi-inovasi baru yang menarik serta memiliki pengaruh positif maupun negatif dari inovasi yang dibuat. Perkembangan teknologi sangat mempengaruhi pada kehidupan manusia. Teknologi dilahirkan guna memudahkan urusan manusia. Berbagai macam tipe teknologi yang tidak terbatas jumlahnya bisa kita jumpai di era yang modern ini. Pencarian informasi, bertukar informasi, serta melaksanakan komunikasi jarak jauh dengan mudah. Seluruh wujud kemajuan teknologipun amat mudah ditemukan, apalagi bisa dengan mudah dibeli sebab tarifnya sedemikian itu terjangkau.

Saat ini teknologi pada bidang jasa pelayanan keuangan seperti bank mengalami peningkatan pada kualitas pelayanan. Pelayanan pada bank saat ini dapat dilakukan tanpa adanya face to face dan datang langsung ke bank tersebut. Pelayanan yang diberikan pun tergolong efektif dan efisien dalam hal keefisienan waktu pelayanan serta lebih menguntungkan para nasabah dalam melakukan

transaksi keuangan. Kualitas jasa merupakan tingkatan layanan terpaut pemenuhan keinginan serta kebutuhan konsumen. Maksudnya, layanan sanggup diucap bermutu. Bila memenuhi sebagian besar keinginan para konsumen. Kualitas pelayanan sanggup dioptimalkan melewati bermacam metode. Semacam senantiasa bersikap sopan, ramah, serta profesional. Seluruh pekerja wajib solid memiliki perasaan supaya dapat melindungi profesionalitas. Walaupun tidak seluruh nasabah dapat berbelanja dengan sikap baik, jadi owner usaha wajib konsisten melindungi kualitas pelayanan. dengan begitu, kualitas pelayanan sanggup jadi angka lebih. Kualitas pelayanan memiliki fungsi guna membagikan kebahagiaan sebanyak mungkin pada konsumen. Kebahagiaan konsumen maksudnya sesuatu perihal yang dicari ataupun diperlukan konsumen untuk penuhi kebutuhan yg diharapkan semacam sesuatu benda ataupun pelayanan memiliki produk ataupun pelayanan yg terbaik, bermutu yakni sasaran konsumen.

Sebab semakin baik kualitas produk ataupun pelayanan ini hendak berfungsi krusial untuk menarik konsumen yang berkesempatan besar konsumen hendak yakin dengan membutuhkan perusahaan (Loyalitas).

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan data primer, data primer yaitu sumber yang didapat dan diolah langsung dari subjek. Data primer ini dari hasil observasi, wawancara, & pengisian angket atau kuesioner oleh nasabah yang telah menggunakan jasa PT. Bank Central Asia Tbk. Sedangkan data sekunder merupakan penguat data hasil dari artikel, internet, & lainnya.

Variabel yang dipakai ialah variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya sedangkan variabel terikat adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel bebas ialah kemudahan perbankan elektronik, yang dinotasikan dengan huruf X. Sedangkan variabel terikatnya ialah kepuasan customer yang dinotasikan dengan huruf Y.

Untuk pengumpulan data kami menggunakan pengumpulan kuesioner, yang mana teknik pengumpulan dilakukan dengan memberi pertanyaan untuk responden. Selain itu juga diambil dari dokumentasi yang didapatkan penulis tentang layanan jasa PT. Bank Central Asia Tbk.

Teknik analisa yaitu dengan teknik analisa perbandingan yang menggunakan alat bantu yaitu tabel, yaitu melihat pengaruh perbandingan akan pelayanan kepuasan yang diperhitungkan selama ini. Pengolahan ini atas dua bagian, yaitu:

### **1. Pengolahan Data Kualitatif**

Membandingkan teori yang terdapat dengan kenyataan di lapangan, dianalisa dan dijelaskan sebabperbedaan teori dengan kenyataan di lapangan

### **2. Pengolahan Data Secara Kuantitatif**

Data yang disajikan berupa angka lalu diolah dengan perhitungan/ rumus statistik. Langkahnya ialah:

- Analisa Korelasi Sederhana

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

r = Koefisiensi korelasi

n = Jumlah responden

X = Variabel bebas (Kemudahan perbankan elektronik) Y = Variabel terikat (Kepuasan nasabah)

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien, maka digunakan pedoman interpretasi dari koefisien korelasi yang diambil dari buku statistik Prof. Dr. Sugiono, Alfabeta Bandung (2006:18)

Tabel 1  
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,19	Sangat lemah
0,20 – 0,39	Lemah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

- Analisa Koefisien Determinan (KD)

Menghitung seberapa besar prosentasi dampak variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan mengetahui seberapa persen dampak variabel lainnya yang tak ikut dianalisa. Untuk menghitung besarnya koefisien determinan digunakan rumus:

$$Kd = r^2 \cdot 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinan r = Koefisien korelasi

Koefisien determinan (penentu) dipergunakan untuk melihat berapa persen (%) besarnya kontribusi dari kemudahan perbankan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan sekian persen (%) sisanya dipengaruhi oleh faktor lain

## HASIL & PEMBAHASAN

Bank merupakan sesuatu badan upaya yang transaksinya bersangkutan dengan uang, menerima simpanan (deposit) dari nasabah, sediakan anggaran berdasarkan tiap penarikan, melaksanakan penagihan cek-cek atas perintah nasabah, memberikan kredit, serta menancapkan keunggulan simpanan itu hingga diperlukan untuk pembayaran. Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998

mengenai perbankan, yang dimaksud bank ialah badan upaya untuk menaungi anggaran dari warga pada wujud simpanan serta menyalurkannya balik pada warga pada wujud kredit ataupun wujud yang lain pada bagan menaikkan taraf hidup masyarakat banyak.

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 jenis bank yang diakui secara resmi ialah Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Apabila kini masih terdapat bank dengan sebutan bank pembangunan ataupun bank dana, maka hal itu hanya sebutan serta bukan membuktikan kelompok bank tertentu. Dipaparkan lebih lanjut pada Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Bagian 2 Pasal 5 jika Bank Umum bisa mengutamakan diri untuk melakukan aktivitas walaupun kategorinya dibatasi cuma bank umum serta BPR, bank umum bisa saja berspesialisasi pada aspek atau tipe aktivitas khusus tanpa wajib jadi suatu golongan tertentu. Penyerdehanaan tipe bank ini diharapkan bisa mempermudah bank pada memilah kegiatan-aktivitas perbankan yang sangat cocok dengan watak atau kepribadian masing-masing tanpa wajib direpotkan dengan perizinan yang bertambah.

Pelayanan ialah sesuatu aksi yang ditawarkan pihak pada orang lain serta tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Produksinya bisa berhubungan ataupun tidak dalam produk fisik. Pelayanan ini merupakan aksi laku pemasuk pada memenuhi keinginan pengguna agar terwujudnya kepuasan pelanggan serta biasanya pelayanan bertingkat besar tentu membuahkan kepuasan besar dan pembelian ulang yang sering.

Di era serba digital saat ini informasi terus berkembang pesat, perbankan secara tidak langsung dituntut untuk dapat memberikan sebuah inovasi terbaru untuk fasilitas perbankan dapat digunakan lebih cepat dan mudah. Tidak hanya itu kini apabila saat customer tak datang untuk melakukan transaksi, dengan perkembangan teknologi informasi akan mempermudah karena gampang untuk di akses di mana saja dan kapan saja. Beberapa layanan aplikasi yang dikembangkan oleh BCA seperti BCA mobile, Halo BCA, MyBCA, dan Welma. Aplikasi layanan BCA mobile adalah suatu aplikasi mobile banking yang dikembangkan dari m-BCA berbasis SIM Tool Kit. Pengembangan tersebut sudah dirasa sangat efektif oleh nasabah, antaranya adalah nasabah dapat mengambil uang maupun menyetor uang di mesin ATM tanpa memakai kartu ATM, kini cukup melalui aplikasi BCA mobile. Selain itu customer langsung melakukan pembayaran transaksi menggunakan QRIS dengan cara scan barcode melalui ponsel pribadi.

Kini Bank BCA memberikan kemudahan dalam berinvestasi menggunakan dengan cara menggunakan aplikasi Welma, aplikasi Welma bekerja dengan cara dimana nasabah bisa melakukan transaksi jual beli produk reksa dana, obligasi, hingga asuransi (bancassurance). Selain itu layanan aplikasi terbaru dari Bank BCA lainnya yaitu aplikasi myBCA. MyBCA bekerja layaknya mobile banking, myBCA adalah suatu aplikasi untuk transaksi perbankan dimana transaksi tersebut cukup dalam satu aplikasi saja, nasabah dapat bertransaksi dari seluruh rekeningnya, tetapi dengan syaratnya yaitu rekening yang tercantum di aplikasi tersebut hanya rekening dengan nama sendiri, bukan rekening dengan status joint account.

Kemudahan layanan lainnya pada Bank BCA yaitu kini kami memberikan

kemudahan kepada nasabah yang ingin menghubungi call center Halo BCA dengan menciptakan aplikasi Halo BCA. Melalui aplikasi Halo BCA, nasabah bisa langsung menghubungi Halo BCA melalui panggilan internet sehingga mengurangi biaya pulsa telfon, dan dapat menghubungi melalui fitur chat langsung dengan petugas Halo BCA, ataupun menggunakan nomor WhatsApp. Pelayanan yang kami berikan sudah yang terbaik agar kualitas layanannya dapat dimanfaatkan langsung oleh nasabah Bank BCA serta dapat merasakan kepuasan dari layanan tersebut. Karena itu kepuasan nasabah merupakan tolak ukur kesuksesan bank pada proses pelayanannya.

1. Apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan konsumen?

Kualitas pelayanan kalau refleksi persepsi evaluatif dari konsumen kepada pelayanan yang diperoleh dalam sesuatu waktu spesifik, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan ini adalah layanan yang serba cepat, menyenangkan, ramah, tidak mengandung kesalahan (fatal maupun tidak fatal). Kualitas Pelayanan Untuk Dosen Senior Di School Of Business, Monash University Malaysia mutu pelayanan ialah upaya pemuasan kepentingan yang dibarengi dengan kemauan pelanggan serta ketepatan metode penyampaiannya biar memenuhi keinginan serta kebahagiaan konsumen itu. Yang dapat menghambat waktu kinerja maupun waktu customer serta mencontohi metode dan langkah yang sudah diresmikan, kualitas pelayanan juga memiliki tujuan sebagai berikut;

- a. Meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada produk ataupun pelayanan yang ditawarkan.
- b. Menghindari terbentuknya bermacam tuntutan oleh nasabah.
- c. Menciptakan kepercayaan dan keputusan nasabah..
- d. Melindungi supaya nasabah merasa diperhatikan segala keperluan/kebutuhannya.

Pelayanan akan dikatakan mempunyai kualitas apabila perusahaan atau lembaga lembaga khusus sanggup sediakan produk ataupun pelayanan yang cocok dengan keinginan serta impian konsumen ataupun pengguna & sebagai landasan utama dalam mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan kinerja layanan serta kualitas pelayanan akan sungguh berpengaruh menaikkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan hendak dikira rendah bila yang diperoleh ataupun dialami konsumen tidak cocok dengan yang diharapkan, yang akan mempengaruhi pada keputusan konsumen. Ketetapan konsumen ialah suatu pendekatan penanganan permasalahan dalam aktivitas manusia untuk membeli sesuatu benda ataupun jasa yang dibutuhkan. Jika kualitas pelayanan bagus atau sesuai dengan keinginan customer juga akan memiliki dampak yang bagus dalam perusahaan tersebut.

Berikut merupakan alasan penting dalam memahami keputusan konsumen dalam mengidentifikasi sebuah kebutuhan perusahaan :

- a. Memenangkan persaingan dengan cara memahami keputusan konsumen yang dapat memiliki kesempatan untuk mengembangkan insiatif dan

inivasi.

- b. Memberikan informasi kebutuhan konsumen dengan menggunakan proses pengambilan keputusan konsumen sebagai panduan untuk menginovasi produk-produk masa mendatang.
- c. Meningkatkan penjualan dan basis pelanggan.

Berikut merupakan 5 tahap proses pengambilan keputusan oleh konsumen :

1. Mengetahui masalah konsumen.
2. Memilih produk atau jasa yang akan digunakan.
3. Membandingkan produk & layanan penjual yang berbeda.
4. Memilih produk & melakukan pembelian.
5. Merefleksikan pembelian oleh konsumen.

Hal tersebut berhubungan dengan kualitas pelayanan yang menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam pengambilan keputusan konsumen, karena pelayanan yang bagus ialah sesuatu yang amat berarti pada menciptakan kepuasan konsumen untuk membeli atau menggunakan produk ataupun jasa sesuai dengan keinginan konsumen.

2. Mengapa kualitas pelayanan pada PT. BCA dapat mempengaruhi keputusan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal terpenting dalam sektor jasa ataupun sektor perbankan, mengingat proses perbankan yang bermaksud buat memenuhi nasabahnya, terdapat sebagian perihal pada bentuk kualitas yang wajib dicermati ialah kecepatan, akurasi daya tanggap, serta keringanan metode pada melaksanakan bisnis yang bermaksud buat memenuhi nasabah dengan kualitas pelayanan yang bagus, yang dimana kualitas pelayanan ini sangat diperlukan dalam kelancaran perusahaan tersebut dalam melakukan pengoperasian,

Menurut Undang-undang No 10 Tahun 1998 mengenai perbankan, yang diartikan bank merupakan badan upaya yang menghimpun dana dari masyarakat pada wujud simpanan serta menyalurkannya balik pada warga pada wujud kredit serta ataupun bentuk-bentuk yang lain pada rangka menaikkan derajat hidup orang banyak. kualitas pelayanan ini sendiri merupakan sesuatu kondisi yang berkaitan dengan seberapa jauh pihak fasilitator pelayanan yang membagikan wujud pelayanan jasa dalam perbankan itu.

Kualitas pelayanan berpengaruh dalam kepuasan nasabah & kepuasan konsumen (keputusan konsumen ini merupakan pendekatan jalan keluar dalam kegiatan orang guna membeli ataupun memanfaatkan benda ataupun pelayanan pada penuhi kemauan serta keinginan) ini yang semakin lama akan menjadi loyalitas konsumen. Bank BCA pula senantiasa melindungi serta meningkatkan kepuasan serta loyalitas konsumen dengan metode mengoptimalkan mutu pelayanan PT. BCA perbankan dengan cara mengurangi resiko *Human Error* dengan cara melakukan pelatihan pada karyawan guna meningkatkan kualitas SDM & kualitas pelayanan kepada nasabah bank BCA,

dengan adanya penelitian ini yang bertujuan untuk mencari tahu bahwa “Apakah kualitas pelayanan PT. BCA dapat mempengaruhi keputusan konsumen kepada bank BCA yang tentunya mempunyai dampak positif yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang bagus ialah perihal yang berarti pada menciptakan konsumen dengan bukti langsung keandalan, ke tanggap, dan empati.

PT. BCA adalah bank swasta terbesar di Indonesia & masuk dalam kategori buku 4 dengan modal inti diatas 30 triliun. Selain itu BCA menyediakan berbagai layanan yang dapat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi, peminjaman, maupun penyimpanan uang, layanan layanan berikut :

- a) Produk Individu
- b) Pinjaman Individual
- c) *Wealth Management*
- d) Uang Elektronik
- e) Kartu Kredit
- f) Reward BCA

Dengan banyaknya layanan dari BCA ini pastinya banyak konsumen atau pelayanan jasa tersebut memiliki harapan kepada BCA bahwa dapat meminimalisir terjadinya hal yang tidak diinginkan konsumen yang dapat menurunkan keputusan konsumen, pengambilan keputusan konsumen adalah mengumpulkan informasi, mengevaluasi & membuat keputusan mereka dan faktor-faktor yang sangat mempengaruhi ketetapan konsumen saat mempertimbangkan sebuah pelayanan perbankan yakni lokasi, kelengkapan produk atau layanan & harga. Oleh sebab itu BCA memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan nasabahnya dengan menginovasi layanan layanan yang mampu terus berkembang seiring waktu, dan dengan banyaknya kantor cabang BCA yang memudahkan masyarakat dalam bertransaksi juga dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih bank yang akan digunakan oleh masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal terpenting dalam sektor jasa ataupun sektor perbankan, mengingat sistem perbankan yang bermaksud guna memenuhi nasabahnya, terdapat sebagian perihal pada wujud kualitas yang wajib dicermati ialah ketangkasan, ketelitian daya tanggap, serta keringanan metode pada melaksanakan bisnis yang bermaksud untuk memuaskan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang bagus, yang dimana kualitas pelayanan ini sangat diperlukan dalam kelancaran perusahaan tersebut dalam melakukan pengoperasian.

Pengambilan keputusan konsumen adalah mengumpulkan informasi, mengevaluasi & membuat keputusan mereka serta faktor-faktor yang amat mempengaruhi ketetapan konsumen pada saat mempertimbangkan sebuah pelayanan perbankan yakni lokasi, kelengkapan produk atau layanan & harga. Oleh sebab itu BCA memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan nasabah

# **El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat**

**Vol 3 No 2 (2023) 531-538 P-ISSN 2746-9794 E-ISSN 2747-2736**

**DOI: 10.47467/elmujtama.v3i2.2777**

nya dengan menginovasi layanan layanan yang mampu terus berkembang seiring waktu, dan dengan banyaknya kantor cabang BCA yang memudahkan masyarakat dalam bertransaksi juga dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih bank yang akan digunakan oleh masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Jurnal:**

- Boma Jonaldy Tanjung, Irwansyah Catur Nugraha, (2022). Pengaruh Kemudahan Perbankan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bca Kantor Cabang Hasyim Ashari.
- Raymond Sunardi Oetama. (2019). Prediksi Harga Saham Perusahaan Perbankan Menggunakan Regresi Linear Studi Kasus Bank BCA Tahun 2015-2017. ULTIMATICS, Vol. XI, No. 1.
- M. . Rizka Maulana Effendi & Hendra Sastrawinata. (2021). Penilaian Kinerja Keuangan Perbankan Dengan Metode Camel (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Dan PT. Bank Central Asia Tbk). Jurnal Aplikasi Manajemen & Bisnis.Vol. 1 No. 2
- Dr. Kasmir 1964, 2014 "Dasar Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014". Depok : Rajawali Pers : 2018
- Januariya Respati, Edy Yulianto, Andrianti Kusumawati "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang) 2016, Malang. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 41 No.1 Desember 2016|