

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
TABUNGAN BATARA PADA PT.BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
KANTOR CABANG JAMBI**

M. Arjun

Universitas Adiwangsa Jambi

e-mail: *mohdarjun11@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah Tabungan Batara di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jambi, keputusan nasabah untuk menabung, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode survei, yaitu penyelidikan yang bertujuan memperoleh fakta dan keterangan faktual terkait institusi sosial, ekonomi, atau politik (Mohamad, 2003: 56). Pendekatan survei bersifat penjelasan (explanatory), di mana data yang terkumpul dianalisis untuk menjelaskan hubungan kausal atau korelasi antarvariabel dan menguji hipotesis. Analisis data dilakukan menggunakan regresi sederhana dengan pengujian hipotesis melalui uji statistik t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini ditandai dengan nilai t hitung > t tabel serta tingkat signifikansi (p-value) < 0,05. Nilai korelasi sebesar 0,991 mengindikasikan hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan keputusan nasabah. Dengan demikian, kualitas pelayanan terbukti menjadi faktor penting dalam memengaruhi keputusan nasabah untuk menabung di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jambi.

Kata kunci : *Kualitas, Pelayanan, Keputusan, Nasabah*

Abstract

This study aims to analyze the quality of service provided to Batara Savings customers at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Jambi Branch, customers' decisions to save, and the influence of service quality on these decisions. The study uses a survey method, which is an investigation aimed at obtaining facts and factual information related to social, economic, or political institutions (Mohamad, 2003: 56). The survey approach is explanatory, where the collected data is analyzed to explain causal relationships or correlations between variables and test hypotheses. Data analysis was conducted using simple regression with hypothesis testing through the t-test statistical method. The results show that service quality significantly influences customers' decisions. This is indicated by the value of t-calculated > t-table and a significance level (p-value) < 0.05. A correlation value of 0.991 indicates a very strong relationship between service quality and customers' decisions. Therefore, service quality is proven to be a crucial factor in influencing customers' decisions to save at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Jambi Branch.

Keywords: *Quality, Service, Decisions, Customers*

PENDAHULUAN

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan perusahaan pesaing.

Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar. Kualitas memiliki hubungan erat dengan keputusan nasabah. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan keputusan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007). Keputusan pelanggan saat ini menjadi faktor yang paling penting bagi tiap - tiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dibidang industri jasa. Fokus pada hal ini dilakukan agar perusahaan tersebut memiliki nilai kompetitif untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

Bagi perusahaan yang bergerak diindustri jasa seperti perbankan, tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi terutama oleh kualitas pelayanan bank yaitu *security*, *teller* dan *customer service*. Mereka sebagai ujung tombak informasi dari perusahaan perbankan harus dapat bergerak dengan cepat, ramah, dan cekatan dalam melayani nasabah sebagai pelanggan diperusahaan.

Bank Tabungan Negara memiliki produk simpanan dan produk kredit, untuk produk simpanan BTN memiliki 3 macam produk yaitu: tabungan, giro dan deposito.

Sedangkan untuk produk tabungan, BTN memiliki 5 jenis produk tabungan yaitu: tabungan Batara, tabungan batara pos, tabungan haji nawaitu, tabungan batara junior, tabungan batara prima.

Dari tabel 1.1 kita dapat melihat perkembangan dari jumlah nasabah tabungan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi. Untuk produk BTN *Investor* tidak ada data jumlah nasabah pada tahun 2013 dan 2014, dikarenakan produk tersebut baru di promosikan pada tahun 2015. Jumlah nasabah Bank Tabungan Negara dari tahun ke tahun mengalami peningkatan 6,61%, pada tahun 2015 mengalami peningkatan 6,75%, di tahun 2016 terjadi peningkatan yang paling tinggi yaitu 12,35%, namun pada tahun 2017 peningkatannya hanya 5,95%.

Dengan demikian, kompetisi perbankan dalam menggaet Dana Pihak Ketiga (DPK) akan semakin bersaing. Sebagaimana fungsinya selaku lembaga keuangan, bank melakukan kegiatan yaitu menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan ke dalam bentuk kredit. Penghimpunan dana masyarakat dilakukan dalam bentuk tabungan, giro, deposito, dan lain-lain. Sedangkan penyalurannya dilakukan melalui kredit, baik kepada perorangan maupun perusahaan. Akibat dari persaingan yang semakin ketat, bank dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya.

Kebanyakan bank di Indonesia terlalu bernafsu dalam mengejar pertumbuhan yang tinggi ketimbang memperhatikan mutu pelayanan mereka. Padahal jika dilihat dalam jangka panjang, mutu pelayanan yang baik sangat diperlukan oleh industri perbankan. Terutama dalam strategi menghadapi persaingan yang kian ketat. Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang

dijadikan strategi dalam memenangkan persaingan, terutama dalam kompetisi di sektor *Retail Banking*. Untuk bank yang hanya mengandalkan suku bunga sebagai alat utama untuk memenangkan persaingan ini tidak dapat diandalkan lagi.

Tetapi itu semua tergantung dari bagaimana bank tersebut menerapkan kualitas pelayanannya agar dapat memuaskan dan mempertahankan nasabah. Di pihak lain mungkin saja kualitas pelayanan yang diberikan sudah dirasakan baik oleh bank, tetapi karena tingkat ekspektasi nasabah semakin tinggi, sehingga nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai bahkan jauh di bawah harapannya. Hal seperti ini dapat menimbulkan kekecewaan nasabah, akhirnya nasabah dapat pindah ke bank lain yang pelayanannya jauh lebih baik. Menyadari betapa pentingnya kualitas pelayanan dalam dunia perbankan karena berkaitan dengan citra bank yang terbentuk dalam masyarakat, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) cabang Jambi berusaha untuk mengantisipasi hal ini.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, bank membutuhkan karyawan yang berkualitas yang harus ada dalam semua tingkat manajemen baik yang berhubungan langsung dengan nasabah maupun tidak. Alasan yang mendasari topik penelitian ini adalah bahwa setiap perusahaan perbankan dalam mempertahankan nasabahnya, perusahaan tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan terhadap kepuasan nasabah merupakan strategi yang dapat diimplementasikan untuk menunjang tujuan tersebut. Karena perusahaan perbankan merupakan salah satu penyedia jasa yang menerapkan keramahan dalam hubungan dengan nasabah.

Dengan demikian pentingnya dilakukan analisa untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap layanan produk

dan jasa yang telah dirasakan selama ini yang diharapkan dapat memudahkan pihak bank untuk melakukan strategi layanan produk dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan *Service Bank* kepada nasabah. Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk memahami dan membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dalam bentuk penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, maka perusahaan perbankan tersebut harus meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk kemajuan perusahaan maka pihak perbankan perlu mencermati konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal itu sesuai dengan Hapzi (2009: 14) bahwa dalam mempertahankan kelangsungan hidup usahanya, setiap perusahaan seperti halnya jasa perbankan senantiasa harus berusaha untuk memiliki "*Competitive Advantage*" (keunggulan untuk memenangkan persaingan), dalam hal ini dapat berupa keunggulan dalam program kualitas pelayanan.

Begitu halnya salah satu lembaga perbankan yaitu PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi yang mempunyai fungsi untuk melayani perkreditan dan tabungan masyarakat. Dengan perkembangan yang semakin pesat, maka permasalahan – permasalahan yang di hadapi selalu timbul. Permasalahan yang terjadi adalah guna menghadapi persaingan abad ke – 21 di dunia perbankan yang semakin kompetitif, maka perusahaan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dalam usaha Peningkatan nasabah.

Untuk menghadapi persaingan di dunia perbankan yang semakin kompetitif setiap bank harus memberikan pelayanan yang terbaik, agar masyarakat tertarik

dengan produk – produk yang di tawarkan oleh bank. Hal itu terbukti dengan fasilitas – fasilitas yang di berikan, seperti ruang tunggu berAC, sarana komunikasi, kemudahan prosedur dalam usaha meningkatkan keputusan nasabah dalam menabung. Setiap bank harus kreatif dan inovatif dalam mengeluarkan produk perbankan. Begitu halnya dengan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jambi pun mengeluarkan produk – produk yang bervariasi agar dapat diterima oleh masyarakat.

Dalam penelitian ini penulis membatasi penelitian hanya pada simpanan yang berbentuk tabungan umum selain *Giro*, *Deposito*, *Sertifikat Deposito* dan simpanan bentuk lainnya. Hal ini dikarenakan simpanan yang berbentuk *Giro*, *Deposito* memiliki syarat – syarat khusus bagi nasabah yang ingin memilikinya. Jadi tidak setiap orang dapat memiliki simpanan yang berbentuk giro dan deposito. Sedangkan tabungan umum tidak diperlukan syarat – syarat khusus untuk dapat memilikinya. Dan juga dari pengamatan penulis aktifitas transaksi nasabah tabungan umum lebih banyak dari pada nasabah *Giro* maupun *Deposito*. Oleh karena hal tersebut di atas lebih memfokuskan penelitian hanya pada nasabah tabungan umum.

Kemudian sungguh tidak naif bahwa dalam setiap perusahaan ada keluhan dari pelanggan, hal itu sudah biasa karena itu bisa menjadi tolak ukur perusahaan untuk melakukan perbaikan atau evaluasi agar bisa menjadi perusahaan yang sangat berkualitas.

Berdasarkan data tabel 1.2 terdapat peningkatan kasus keluhan dari tahun 2013-2017 hal itu dapat di rincikan sebagai berikut, pada tahun 2013 terdapat 50 kasus keluhan dengan perkembangan persentase 0, di tahun 2014 terdapat 75 kasus keluhan nasabah dengan persentase 33,33, lalu di tahun 2015 terdapat 105 kasus keluhan nasabah dengan 28,57 perkembangan persentase, kemudian pada tahun 2016

terdapat 139 kasus keluhan dengan 24,46 perkembangan persentase dan terakhir pada tahun 2017 dengan 149 kasus keluhan dengan perkembangan persentase 6,71 dengan total perkembangan persentase adalah 23,26. Tentunya dalam hal ini menjadi pokok permasalahan sehingga penulis tertarik mengkaji dan meneliti Bank Tabungan Negara Terkait Kualitas Pelayanan atas keputusan Nasabah untuk menabung.

Mengingat pertumbuhan perbankan yang sangat pesat saat ini dan Bank Tabungan Negara harus tetap eksis dalam persaingan di industri perbankan pihak bank harus terus mengevaluasi kualitas layanan. Dan juga pihak Bank harus menentukan strategi pemasaran yang tepat dalam menghimpun atau menarik nasabah. Untuk menentukan strategi pemasaran yang baik, tentu harus berdasarkan pemahaman yang baik dan sistematis tentang para nasabah sebagai pengguna jasa. Hal itu mengingat keberhasilan suatu pemasaran sangat tergantung para pemahaman perilaku para nasabahnya. Dengan demikian kualitas pelayanan yang ditetapkan pada perusahaan, maka pihak manajemen dapat meningkatkan keputusan nasabah.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala – gejala yang ada dan mencari keterangan – keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah (Mohamad, 2003: 56). Penelitian survey digunakan dengan maksud penjelasan (*explanatory*) bahwa ada data yang terkumpul, diproses dan dianalisa untuk dapat menjelaskan hubungan kausal atau

korelasi antara variabel – variabel pengujian hipotesa.

Subjek penelitian ini ialah seluruh populasi nasabah tabungan batara yang diteliti berjumlah 156 orang. Sampel yang di gunakan adalah 68 menggunakan metode Random Sampling. Penelitian ini menggunakan kuesioner, responden diberikan waktu 30 – 45 menit dalam pengisian kuesioner. Selanjutnya peneliti mengumpulkan kuesioner-kuesioner yang telah diisi responden dan di masukkan kedalam satu berkas, sehingga untuk beberapa kuesioner yang belum terisi, kuesioner dibawa pulang untuk diambil di hari berikutnya.

Dalam penelitian ini data yang diperoleh secara deskriptif kuantitatif. Analisis dilakukan berdasarkan teori yang mempunyai kajian erat dengan aspek yang diteliti. Analisis deskriptif kuantitatif merupakan perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat – sifat dari obyek penelitian tersebut dan melalui responden agar data yang di dapat lebih relevan.

Untuk menganalisis permasalahan yang ada digunakan skala penelitian dengan menghitung frekuensi skor setiap item pertanyaan atau dengan skala likert. Dalam arti bahwa perhitungan skor setiap komponen yang diteliti dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan bobot nilai. Untuk melihat bagaimana hubungan variabel independen dan variabel dependen, maka dilihat berdasarkan koefisien determinasi (R^2). Yang mana koefisien determinasi merupakan angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau hubungan yang diberikan oleh sebuah variabel bebas terhadap variabel terikat. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan

mengkuadratkan koefisien korelasi (r). Dilain sisi untuk melihat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependent maka digunakan dalam bentuk pengujian statistik yakni uji t menyatakan apabila hasil t yang di hitung lebih besar dari t dalam tabel. Amka dapat dinyatakan ada pengaruh variabel indepent terhadap variabel dependen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan perhitungan regresi linier sederhana antara kualitas pelayanan (X) terhadap keputusan nasabah (Y) dengan dibantu program SPSS dalam proses perhitungannya dapat diperoleh hasil **$Y = -0,079 + 0,991$** .

Hasil persamaan regresi tersebut diatas memberikan pengertian bahwa : Nilai konstanta sebesar -0,079, apabila nilai kualitas pelayanan tidak ada maka keputusan nasabah akan tetap sebesar -0,079, Koefisien kualitas pelayanan (X) = 0,991 Jika skor kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu kesatuan maka akan menyebabkan kenaikan keputusan nasabah sebesar 0,991.

Dari perhitungan yang dibantu dengan SPSS diperoleh nilai r bernilai positif sebesar 0,991. Berdasarkan kriteria, maka nilai untuk $r = 0,991$ yang koefisien korelasinya terletak antara 0,80 – 1,000 menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan Variabel Y (Keputusan Nasabah).

Berasarkan tabel 21 di atas besarnya persentase variabel keputusan nasabah mampu dijelaskan oleh variabel bebas (koefisien determinasi) ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* (R^2) yaitu sebesar 0,933. Hal ini dapat diartikan bahwa keputusan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,933, sedangkan sisanya sebesar 0,067 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis digunakan untuk menguji adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung. Pengujian dilakukan dengan menggunakan Uji-t. Pada pengujian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan (X), terhadap keputusan nasabah (Y).

Berikut hasil pengujian yang proses perhitungannya dibantu dengan SPSS dari Tabel 21 diketahui $t_{hitung} = 46,594$ sedangkan dari tabel didapat $t_{tabel} = 1,9752$. Ternyata nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $46,594 > 1,9752$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Tabungan Batara untuk menabung. Maka hipotesis yang menyatakan diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan batara pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jambi diterima.

Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa keputusan nasabah dalam menabung akan meningkat, jika kualitas pelayanan ditingkatkan. Dengan hasil tersebut, maka disimpulkan bahwa betapa pentingnya variabel kualitas pelayanan untuk meningkatkan keputusan menabung pada Bank Tabungan Negara.

Kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) kantor cabang Jambi dalam rangka mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung. Penelitian kualitas pelayanan yang diberikan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) kantor cabang Jambi kepada nasabahnya memperlihatkan hal-hal sebagai berikut :

1. Bukti Fisik, untuk dimensi ini skor rata-rata yang diperoleh 3,31 nilai ini masuk dalam kategori cukup baik dalam skala

penafsiran. Pada dimensi bukti fisik ini ada yang dinilai buruk oleh responden, yaitu pada indikator area parkir dengan skor rata-rata 2,45. Dimensi bukti fisik memegang peranan penting dalam memberikan kenyamanan pada nasabah. Oleh karena ini pihak bank harus memperbaiki kekurangan yang ada dari dimensi bukti fisik ini.

2. Keandalan, untuk dimensi ini skor rata-rata yang diperoleh adalah 3,74 nilai ini masuk dalam kategori baik dalam skala penafsiran. Pada dimensi keandalan rata-rata 3,74 dalam kategori baik untuk masing-masing indikatornya. Dan untuk indikator kejujuran karyawan dengan skor nilai 4,26 dinilai sangat baik oleh responden. Sedangkan pada ketepatan pelayanan dinilai baik dengan skor nilai 3,53.
3. Daya tanggap, untuk dimensi ini skor rata-rata yang diperoleh adalah 3,75 nilai ini masuk dalam kategori baik untuk masing-masing indikatornya. Untuk indikator ketepatan dalam menyelesaikan masalah dan kesadaran karyawan terhadap masalah masuk dalam kategori cukup baik dengan skor nilai rata-rata 3,38 dan 3,36. Hal ini perlu mendapatkan perhatian dari pihak bank untuk dapat ditingkatkan agar kualitas pelayanannya lebih baik lagi sehingga bisa meraih skor rata-rata baik bahkan bisa menjadi sangat baik.
4. Jaminan, untuk dimensi ini skor rata-rata yang diperoleh adalah 3,79 nilai ini masuk dalam kategori baik dalam skala penafsiran. Untuk keamanan yang diberikan BTN cabang Jambi pada saat menabung sudah sangat baik, hal ini ditandai dengan penilaian responden dengan skor rata-rata 4,12. Dalam operasionalnya BTN cabang Jambi menempatkan dua orang satpam dan dua orang aparat kepolisian untuk memastikan keamanan nasabah. Hal ini harus terus dipertahankan, karena nasabah membutuhkan keamanan pada saat mereka menabung.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH TABUNGAN BATARA
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA
(PERSERO) KANTOR CABANG JAMBI**

5. Empati, untuk dimensi ini skor rata-rata yang diperoleh adalah 3,48 nilai ini masuk dalam kategori baik dalam skala penafsiran. Pada dimensi ini pihak bank harus berupaya meningkatkan empati karyawan dalam melayani nasabah karena walaupun masuk pada kategori baik nilainya relatif kecil. Namun dalam hal ini sikap karyawan dalam memberikan bantuan dapat di berikan apresiasi karna meraih skor rata-rata 3,65 dengan kategori baik, hal semacam ini lah harus dipertahankan bahkan diupayakan untuk meningkatkan lagi.

membenahi dan memperbaiki kualitas pelayanan terutama dari segi dimensi bukti fisik.

Selain dimensi bukti fisik, dimensi yang lain seperti keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masih dapat ditingkatkan kualitasnya. Karena walaupun masuk dalam kategori baik, skor rata-rata untuk dimensi tersebut relatif kecil dan masih dapat lebih ditingkatkan.

Tabel 1
Tanggapan Responden tentang Dimensi Kualitas Pelayanan (Dalam Urutan Ranking)

Dimensi	Skor rata-rata	Skala Penafsiran
Jaminan	3,79	Baik
Daya tanggap	3,75	Baik
Keandalan	3,74	Baik
Empati	3,48	Baik
Bukti fisik	3,31	Cukup Baik
Rata-rata	3,61	Baik

Berdasarkan tabel diatas tanggapan responden secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Tabungan Negara kantor Cabang Jambi dinilai baik ditandai dengan skor rata-rata 3,61. Dimensi bukti fisik yang memiliki skor terendah yaitu 3,31 dan dinilai hanya cukup baik oleh responden dan dimensi yang lainnya dinilai baik oleh responden.

Dari kelima dimensi kualitas pelayanan, dimensi bukti fisik yang memiliki nilai rata-rata yang paling kecil dengan skor rata-rata 3,31. Dimensi bukti fisik adalah dimensi yang dapat dilihat dan dirasakan oleh nasabah, dan dimensi ini yang pertama kali dirasakan oleh nasabah sebelum merasakan dimensi yang lain. Oleh sebab itu sudah seharusnya pihak Bank Tabungan Negara cabang Jambi

Tabel 2
Jawaban Responen Tentang Indikator
yang mempengaruhi keputusan nasabah
(Dalam Urutan Ranking)

Indikator	Skor Rata-Rata	Skala Penafsiran
Kemudahan Prosedur pelayanan	4,24	Setuju
Kepuasan atas Jasa yang ditawarkan	3,85	Setuju
Performance	3,77	Setuju
Jasa Layanan Informasi	3,52	Netral
Kualitas Komunikasi	3,43	Netral
Banyaknya Pilihan Produk	3,23	Netral
Sarana Penyampaian Keluhan	3,19	Netral
Total	3,60	Setuju

Berdasarkan tabel diatas jawaban responden secara keseluruhan terhadap indikator-indikator yang mempengaruhi keputusan nasabah tabungan batara pada Bank Tabungan Negara kantor Cabang Jambi yang memiliki pengaruh besar adalah Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan dengan skor 4,24 dan yang memiliki pengaruh paling rendah yaitu adanya sarana penyampaian Keluhan dengan skor rata-rata 3,19.

Pada penelitian tentang keputusan nasabah dalam menabung, indikator yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung di BTN kantor cabang Jambi adalah indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan hal ini ditandai dengan nilai skor rata-rata 4,24 dan masuk dalam kategori Sangat Setuju dalam skala penafsiran.

Untuk indikator lainnya masuk dalam kategori setuju dan cukup atau netral. Indikator adanya sarana penyampaian

keluhan nasabah dan indikator banyaknya produk masuk dalam kategori cukup atau netral. Para nasabah menilai indikator adanya sarana penyampaian keluhan nasabah dan indikator banyaknya pilihan produk pengaruhnya relatif tidak terlalu besar.

Untuk indikator adanya sarana penyampaian keluhan nasabah dapat diartikan Bank Tabungan Negara cabang Jambi, kurang memanfaatkan kotak saran untuk menarik minat nasabah. Dengan memanfaatkan kotak saran sebetulnya BTN cabang Jambi dapat memperoleh masukan dari nasabah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang nantinya akan dirasakan oleh nasabah. Dan dengan didengarnya keluhan nasabah dan dilakukan perbaikannya maka akan menarik kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank

Indikator banyaknya pilihan produk dengan skor nilai 3,23 dapat diartikan BTN kurang memiliki pilihan produk yang lebih bervariasi dan inovatif, hal ini dengan penilaian terhadap indikator ini hanya cukup atau netral dalam mempengaruhi keputusan nasabah. Dalam era persaingan antar bank yang semakin gencar, sudah waktunya bagi BTN membuat pilihan produk yang lebih Bervariatif dan inovatif untuk dapat meningkatkan minat dari masyarakat untuk menjadi nasabah BTN.

Berdasarkan hasil perhitungan, koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah dalam menabung bernilai positif sebesar 0,991. Dengan nilai koefisien korelasi yang positif, ini berarti terdapat hubungan yang searah. Artinya dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan maka akan meningkatkan keputusan nasabah dalam menabung. Dan juga sebaliknya terdapat penurunan kualitas pelayanan maka akan terjadi penurunan pada keputusan nasabah dalam menabung. Hal ini sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Jhon A Howar dan Jag Dish N Shet (2003)

Hasil Uji-t kualitas pelayanan diperoleh t_{hitung} kualitas pelayanan sebesar

46,594 lebih besar dari t_{tabel} yang sebesar 1,9752. Maka hipotesis yang berbunyi “Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada PT.BTN (Persero) cabang Jambi” pada pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian Jhon A Howard dan Jag Dish N Shet (2003).

Berdasarkan perhitungan SPSS didapat nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,933 dalam hal ini diartikan bahwa keputusan nasabah mampu dipengaruhi kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,933 sedangkan sisanya sebesar 0,067% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti citra bank, promosi, suku bunga, lokasi bank dan lain-lain.

Dari hasil penelitian ini diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung sebesar 0,933%. Penulis berpendapat bahwa saat ini kualitas pelayanan bukan merupakan faktor penentu yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung. Hal ini disebabkan pelayanan dalam jasa perbankan telah memiliki standar yang hampir sama di setiap bank. Seperti misalnya menyediakan kartu ATM, debit, auto debit, pembayaran tagihan bulanan, keramahan, dan lain-lain. Tapi walaupun begitu pihak bank harus terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dari data yang diperoleh melalui survey dengan responden sebanyak 156 orang dapat di tarik kesimpulan rata-rata

jawaban responden mengenai kualitas pelayanan dinilai baik dengan skor nilai rata-rata 3,61 namun ada beberapa hal yang masih dianggap kurang seperti dalam dimensi bukti fisik dengan skor nilai rata-rata 3,31, yaitu untuk area parkir dengan skor nilai 2,45, design ruangan dengan skor nilai 3,10 dan kenyamanan ruang tunggu nasabah dengan skor nilai 3,22 masih dinilai cukup baik seharusnya jika BTN lebih memberikan perhatian pada indikator ini bisa mencapai skor baik bahkan sangat baik. Untuk dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dinilai baik.

Kualitas pelayanan sangat lah penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung, khususnya di Bank Tabungan Negara Cabang Jambi. Namun pada pelitian ini rata-rata jawaban responden masuk kategori Setuju dengan skor nilai rata-rata 3,60. Akan tetapi ada beberapa indikator yang harus menjadi perhatian khusus. Seperti halnya indikator jasa layanan informasi dengan skor nilai rata-rata 3,52, kualitas komunikasi dengan skor nilai rata-rata 3,43, banyaknya pilihan produk dengan skor nilai rata-rata 3,23 dan sarana penyampaian keluhan dengan skor nilai rata-rata 3,19. Semua indikator ini masuk kategori cukup atau netral, hal ini lah yang menjadi perhatian khusus karna menurut pandangan penulis empat indikator ini bisa masuk kategori tertinggi jika di berikan perhatian khusus sehingga bisa menunjang kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} 46,594 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,9752 . Nilai koefisiennya adalah 0,991, artinya terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah dalam menabung. Dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,933 yang artinya keputusan nasabah dipengaruhi

kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,933 sedangkan sisanya 0,067 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti citra bank, promosi, suku bunga, lokasi bank dan lain-lain

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan dari kesimpulan maka penulis mencoba memberikan beberapa saran dan masukan yang dapat berguna dan menjadi pertimbangan bagi kemajuan BTN kantor cabang Jambi, BTN kantor cabang Jambi perlu mempertahankan dan bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya secara terus-menerus. Hal ini dilakukan untuk semua unsur kualitas pelayanan. Khususnya dalam hal dimensi bukti fisik seperti area parkir dan kenyamanan ruang tunggu nasabah. Dan juga dalam hal kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat, walaupun dinilai sudah baik oleh responden, namun akan lebih baik lagi apabila BTN kantor cabang Jambi mengadakan pelatihan yang berkesinambungan untuk para karyawannya agar mampu memberikan pelayanan yang lebih tepat dan akurat serta juga memiliki rasa empati yang lebih baik terhadap nasabah.

BTN kantor cabang Jambi perlu memaksimalkan fungsi dari kotak saran untuk mendapatkan masukan dari nasabah agar kualitas pelayanannya lebih baik dan membuat banyak produk agar lebih bervariasi serta menarik minat nasabah dalam menabung. Karena kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, maka BTN cabang Jambi harus terus melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan nasabahnya, salah satu caranya dengan melakukan survey secara berkala agar kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan. Dan untuk peneliti yang akan datang

hendaknya meneliti tentang variabel lain seperti promosi, tingkat suku bunga, lokasi bank dan variabel lainnya yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung.

Saran-saran untuk untuk penelitian lebih lanjut untuk menutup kekurangan penelitian. Tidak memuat saran-saran diluar untuk penelitian lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swasta, (1997) **Azas-azas Marketing**, Yogyakarta: Leberly.
- Buchari Alma, (2007), **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Cetakan Ke – Tujuh (Edisi Revisi), Bandung, Alfabeta.
- Hasibuan, Melayu S.P., (2004), **Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah**, Edisi Revisi, Jakarta: Bumi Aksara
- Husein Umar, (1996), **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis**, Jakarta: PT. Raja Graffindo Persada.
- Kotler, Philip, (2002), **Manajemen Pemasaran**, Jilid 1, Alih bahasa oleh Hendra Teguh, Ronny A Rusly, Benyamin Molan, Edisi Milenium, Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip, (2002), **Manajemen Pemasaran**, Jilid 2, Alih Bahasa oleh Hendra Teguh, Ronny A Rusly, Benyamin Molan, Edisi Milenium, Jakarta: PT. Prenhalindo.

Ratminto, Winarsih, (2010), **Manajemen**

Pelayanan, Cetakan ke Tujuh, Yogyakarta,
Pustaka Pelajar.

Sadono Sukirno, (1994), **Pengantar Teori
Mikroekonomi**, Jakarta: PT. Raja Grafindo
Persada.

Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana.
(1995), **Total Quality Manajemen**,
Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono Fandy. (2004), **Manajemen Jasa**,
Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi Offset.

Ujang Sumarwan, (2003), **Perilaku
Konsumen**, Jakarta: Ghalia Indonesia.