

---

---

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Sulut Go Cabang Gorontalo**

*Riska Annisa Abdjul<sup>1</sup>, Raflin Hinely<sup>2</sup>, Andi Juanna<sup>3</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>1</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>2</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>3</sup>*

*E-mail: [riskaannisaabdjul@gmail.com](mailto:riskaannisaabdjul@gmail.com)*

---

**Abstract:** *This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction during the covid-19 pandemic at Bank Sulut Go Gorontalo Branch. The data collection technique in this study used a questionnaire with a sample of 100 customers at Bank Sulut Go Gorontalo Branch. The sampling technique used is simple random sampling. The analytical tools used in testing this research are instrument test, classical assumption test, and linear regression test. The results showed that service quality had an effect on customer satisfaction during the covid-19 pandemic at Bank Sulut Go Gorontalo Branch, namely with a t value of 7.722 > from a t table of 1.661. This shows that Bank Sulut Go Gorontalo Branch can improve quality services.*

**Keywords:** *Service Quality; Customer Satisfaction; Covid-19 Pandemic*

---

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di masa pandemic covid-19 pada Bank Sulut Go Cabang Gorontalo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel nasabah di Bank Sulut Go Cabang Gorontalo sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Alat analisis yang digunakan dalam menguji penelitian ini yaitu uji instrument, uji asumsi klasik, dan uji regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di masa pandemi covid-19 pada Bank Sulut Go Cabang Gorontalo yaitu dengan nilai t hitung 7,722 > dari t tabel 1,661. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Sulut Go Cabang Gorontalo dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan; Kepuasan Nasabah; Pandemi Covid-19*

### **PENDAHULUAN**

Berkembangnya perekonomian indonesia seperti sekarang ini, memberikan banyak peluang bisnis yang bisa dijadikan kesempatan untuk memilih jenis usaha yang akan dijalankan. Banyaknya peluang bisnis yang ada dikarenakan semakin tingginya permintaan dari para konsumen, seperti barang ataupun jasa. Perkembangan perekonomian sekarang ini mendorong dunia bisnis menjadi kompetitif dan mempertajam persaingan yang akhirnya membawa konsekuensi dan hanya badan usaha yang mempunyai kemampuan bersaing yang dapat bertahan. Akan tetapi saat ini perekonomian mengalami pelamahan akibat pandemi covid-19.

Kondisi perekonomian di Indonesia sejak adanya wabah virus corona sebagai pandemi global, menjadikan banyak pekerja yang terkena PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) massal, bagi pekerja kantor dan non kantor dianjurkan untuk bekerja dari rumah (Work From Home) agar meminimalkan penyebaran covid-19. Selain itu ada kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah berupa PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) atau PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Hal ini menjadikan beberapa faktor penyebab melemahnya perekonomian.

Kerugian diakibatkan oleh penyebaran covid-19 semakin dirasakan oleh semua sektor, sehingga munculah perubahan kebijakan dari pemerintah dengan kelonggaran PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Masyarakat diperbolehkan keluar untuk bekerja, dengan tetap jaga jarak dan mematuhi protokol kesehatan. Strategi kebijakan ini dilakukan untuk semua pekerja baik pedagang, pengusaha, wiraswasta, maupun karyawan agar tetap produktif dan dapat bekerja secara optimal.

Begitu pula dalam bidang perbankan, di era new normal bank harus mampu menarik kembali nasabah-nasabah dengan memberikan fasilitas dan pelayanan yang nyaman dan aman, seperti menyediakan tempat cuci tangan, handsanitizer, cek suhu badan, dan tempat duduk dengan jaga jarak. Sehingga fasilitas tersebut dapat menimbulkan kepuasan dari nasabah di era new normal saat ini.

Kegiatan perbankan dalam kondisi seperti ini, di mana internet sebagai motor penggerak pesatnya teknologi informasi memang hadir sebagai penyelamat kegiatan masyarakat di berbagai kondisi. Tak terkecuali untuk urusan perbankan. Saat temu muka harus dibatasi, seorang nasabah bank tak perlu berkecil hati. Sudah banyak aplikasi Bank yang siap diakses dari smartphone, dan bisa ia lakukan dari rumah di masa pandemi Covid-19. Dengan aplikasi BSG Touch dan M-banking, nasabah Bank Sulut Go dapat tetap mengakses layanan perbankan sambil bekerja dari rumah dan menjaga anak-anaknya. Komitmen Bank menjaga kenyamanan nasabah selama pandemi ini berlangsung dapat terlihat pada aplikasi BSG Touch ataupun pada Mbanking. Di mana nasabah dapat melakukan semua kebutuhan transaksi penting tanpa harus pergi ke luar rumah, (Reza, 2020).

Bank Sulut Go merupakan badan usaha milik daerah yang berjalan dalam bidang perbankan. Bank Sulut Go mempunyai banyak jaringan kantor di seluruh wilayah khususnya di Gorontalo, dan salah satu kantor cabangnya terletak di JL. MT. Haryono. Dalam kegiatan operasional sehari-hari pada masa pandemi Covid-19 pimpinan Bank Sulut Go Cabang Gorontalo selalu menekankan kepada pegawai untuk tetap bisa bekerja secara maksimal meskipun dengan adanya pandemi covid-19 saat ini, dengan cara mengutamakan pelayanan yang baik kepada nasabah, diharapkan dengan masukan seperti itu akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghasilkan kepuasan nasabah.

Tabel 1. Jumlah nasabah BSG tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah Nasabah				TOTAL
		Tabungan	Giro	Deposito	Kredit	
1	2018	14.713	857	222	2.258	18.050
2	2019	19.685	933	206	3.004	23.828
3	2020	22.439	1.002	220	3.324	26.985

Sumber: Bank Sulut Go, 2021

Dari tabel di atas, terlihat bahwa jumlah nasabah pada Bank Sulut Go Cabang Gorontalo mengalami kenaikan dari tahun sebelum pandemi dan saat pandemi. Pada tahun 2018 Bank Sulut Go memiliki nasabah sebanyak 18.050 orang, selanjutnya pada tahun 2019 memiliki nasabah sebanyak 23.801 orang, kemudian pada tahun 2020 memiliki nasabah sebanyak 26.958 orang. Peningkatan maupun penurunan dapat menunjukkan seberapa tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah dalam memperoleh pelayanan dari bank Sulut Go Cabang Kota Gorontalo.

Untuk itu bank harus memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah guna untuk menciptakan kepuasan dari nasabah. "Menurut Ibrahim dalam Hariyansyah (2011:40) Kualitas Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut".

Kepuasan adalah suatu keadaan di mana keinginan, harapan dan kebutuhan nasabah dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Pengukuran kepuasan nasabah merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik., lebih efisien dan lebih efektif. Apabila nasabah merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Fenomena menyatakan bahwa bank mengalami permasalahan akibat terjadinya wabah Covid-19 sehingga pelayanan terhadap nasabah bank kurang maksimal dan berimplikasi pada kepuasan pelanggan seperti diungkapkan oleh WHO (2020) menyatakan bahwa penyebaran wabah virus

Corona Covid-19 semakin mengkhawatirkan setelah diumumkan pandemic Virus Covid-19 sehingga penyebarannya makin cepat hingga masuk ke Negara-negara di seluruh dunia.

Untuk itu kepuasan nasabah merupakan tujuan paling penting bagi berjalannya suatu kegiatan dalam bank. Agar terciptanya suatu kepuasan, diharapkan bagi penyedia jasa dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari nasabahnya. Tujuannya agar nasabah tidak berpaling ke bank lain dan bank dapat memperoleh keuntungan. Dengan itu pihak perbankan harus selalu memberikan pelayanan yang baik guna untuk meningkatkan kualitas pelayanannya di masa pandemic Covid-19 sekarang ini.

Berdasarkan hasil penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan nasabah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dari bank Sulut Go dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Sulut Go Cabang Gorontalo.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer, diperoleh melalui jawaban kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank Sulut Go cabang Gorontalo. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan statistik deskriptif. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian survei dengan cara menyebarkan pernyataan dalam bentuk kuesioner kepada responden sebagai instrument.

Populasi Penelitian ini populasinya adalah nasaba Bank Sulut Go Cabang Gorontalo berjumlah 68.863. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah simple random sampling. Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan sampel dari populasi. Dari perhitungan dengan rumus Slovin didapat jumlah sampel untuk penelitian ini sebanyak 100 orang responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket. Dengan cara membagikan kuesioner kepada responden dan menyebarkan link kuesioner yang sudah dibuat menggunakan google form.

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian diperlukan untuk melihat sejauh mana kuisioner yang dipakai dapat menghasilkan data yang valid dengan menggunakan analisis pearson correlation. Acuan pengambilan keputusan dalam menentukan apakah kuisioner validitas adalah dengan melihat nilai pearson correlation dengan cut off yang digunakan 0,3 sehingga jika nilai menunjukkan >0,3 maka kuisioner dinyatakan valid.

Pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dinyatakan valid di mana hasil pearson correlation menunjukkan bahwa nilai lebih besar dari 0,3 sehingga peneliti menyimpulkan kuisioner yang digunakan adalah valid.

#### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas diperlukan untuk melihat sejauh mana kuisioner yang dipakai dapat menghasilkan jawaban yang konsisten dengan menggunakan analisis cronbach alpha dengan cut off 0.6 sehingga jika nilai menunjukkan >0,6 maka kuisioner dinyatakan reliable.

Tabel 2. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X) Dan Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Cronbach Alpha	Cut Off	Jumlah Pernyataan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,815	0,6	20	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,795	0,6	12	Reliabel

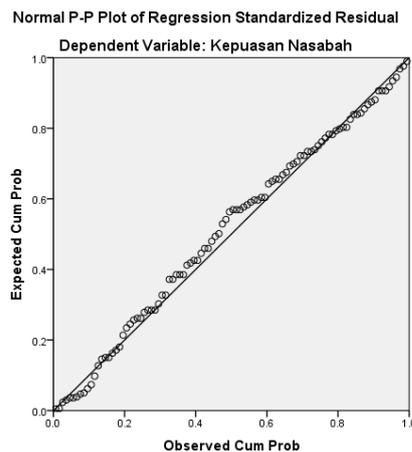
Sumber: Data Kuisioner Diolah (2022)

Berdasarkan hasil pengujian cronbach alpha di atas terlihat bahwa semua variabel, baik variabel X dan variabel Y dinyatakan reliabel karena memiliki loefisin crinbach alpha >0,6.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik apabila terdistribusi dengan normal, uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik plot normal. Apabila titik- titik menyebar disekitar garis diagonal menunjukkan asumsi normalitas terpenuhi. Uji normalitas menggunakan aplikasi SPSS Statistik 22.



Gambar 1. Normal P-Plot

Grafik 1 menunjukkan penyebaran mengikuti arah garis disekitar garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

#### Uji Regresi Linier

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel X terhadap satu variabel Y. Berikut adalah hasil analisis regresi linier:

Tabel 3. Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	12.632	5.123		2.466	.015		
	Kualitas Pelayanan	.450	.058	.615	7.722	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Kusiner Diolah (2022)

Berdasarkan hasil analisis di atas, model regresi linier sederhana sebagai berikut:  
 $Y=12,632+0,450$

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah**

Salah satu tujuan perusahaan khususnya perusahaan jasa atau bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan diartikan sebagai tolak ukur berhasil atau tidaknya suatu usaha yang sedang dijalankan. Menurut Philip Kotler kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan yang diterima dengan apa yang diharapkan. Sedangkan nasabah diartikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening tabungan atau pinjaman pada bank.

Berkembangnya perekonomian sekarang ini dapat mendorong dunia bisnis agar mempertajam persaingan. Tetapi saat ini perekonomian mengalami pelemahan akibat pandemi covid-19. Dampak dari pandemic Covid-19 berpengaruh pada perekonomian khususnya dalam bidang perbankan. Dimasa pandemic Covid-19 bank harus mampu mempertahankan nasabah dengan memberikan fasilitas yang baik dan pelayanan yang nyaman dan aman, serta selalu menerapkan protocol kesehatan agar dapat mempertahankan nilai kepuasan dari nasabah.

Kotler dan Keller (2017) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di masa pandemic Covid-19 pada Bank Sulut Go Cabang Gorontalo. Sehingga dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah diterima. Ini dibuktikan dengan hasil analisis statistik perhitungan uji-t yang menggunakan SPSS 22, dimana pengujian tersebut menghasilkan nilai t-hitung sebesar 7,722 sedangkan t-tabel dengan taraf signifikansi 5% (0,05) adalah sebesar 1,661. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-hitung > dari t-tabel (7,722 > 1,661). Hal ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan semakin baik maka kepuasan yang dirasakan nasabah akan semakin tinggi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya serta hasil data yang diperoleh dengan SPSS 22, maka dapat disimpulkan yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di masa pandemic Covid-19 pada Bank Sulut Go Cabang Gorontalo dengan melihat t-hitung > dari t table (7,722 > 1,661). Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah diterima. Hal ini diartikan apabila semakin tinggi pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bustami, B., & Nurlela. (2010). Akuntansi Biaya (Edisi 2). Mitra Wacana Media.
- Creswell, J. W. (2008). Educational Research (4th ed.). SAGE Publications.
- Daljono. (2009). Akuntansi Biaya (Edisi 3). Badan Penerbit Universitas.
- Horngren T., C. (1997). Pengantar Akuntansi Manajemen (M. Badjuri & Kusnedi (eds.); 8th ed.). Erlangga.
- Huberman, M., & Miles, M. (1994). Qualitative Data Analysis. SAGE.
- Indrayati. (2017). Akuntansi Manajemen. Media Masa Creative.
- K. Denkin, N. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif (Revisi). Remaja Rosdakarya.

Pomantow, L. P., Tinangon, J. J., & Runtu, T. (2021). Perhitungan Harga Pokok Produksi Dengan Menggunakan Metode Full Costing Pada RM. Ayam Goreng Krispy Dahar. EMBA, 9, 843–852.

Siregar, B., Suropto, B., Hapsoro, D., Lo, E. W., Herowati, E., Kusumasari, L., & Nurofik. (2016). Akuntansi Biaya (2nd ed.). Salemba Empat.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Alfabeta.

Supriyono. (1998). Manajemen Strategis dan Kebijakan Bisnis (2nd ed.). BPFE.