

Pengaruh Pelayanan Daring dan Ketepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan BPRS AL Salaam Cilengsi Bogor

Lies Sunarmintyastuti^{1*}, Hanggono Arie Prabowo², Loecita Sandiar³, Hugo Aries Suprpto⁴, Lengsi Manurung⁵, Iramdan⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Indraprasta PGRI Jakarta

Jl. Raya Tengah kel Gedong Pasar Rebo Jakarta-Timur 13760

*Email: liesbina@yahoo.com

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 29 Oktober 2021

Direvisi: 17 November 2021

Dipublikasikan: November 2021

e-ISSN: 2089-5364

p-ISSN: 2622-8327

DOI: 10.5281/zenodo.5734203

Abstract:

The purpose of this study was to determine the effect of online service and timeliness of service on customer satisfaction at BPSR Al Salam. The background of this research is online services that have been booming lately, influenced by the ongoing Corona pandemic. For this reason, many financial institutions have changed face-to-face services to online services. This raises many problems and adaptation is not easy. This research uses quantitative methods. Researchers used SPSS 20 to process the data. Data is taken from a questionnaire. The data were processed by classical test, heteroscedasticity and multicollinearity test. After being tested classically, the data was continued with multiple regression test. The sample used is the customers of BPRS Al Salam. The data collection method used the simple random sampling method. Samples were taken randomly from the entire existing population. The researcher used the normality test for the homogeneity test, the multiple linear test and the coefficient of determination test. The results show that online service affects customer satisfaction, timeliness of service affects customer satisfaction, online service and timeliness of service simultaneously affect customer satisfaction.

Keywords: *Online service, Timeliness of service, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Perubahan pelayan daring pada lembaga keuangan merupakan keharusan dimusim pandemik korona yang masih berlanjut. Banyak usaha terkenan dampak pandemi korona (Covid-19), salah satunya

sektor keuangan. Oleh sebab itu, agar sektor keuangan agar terus tetap eksis di tengah pandemi virus korona, jadi harus melakukan pemetaan kerugian secara hati-hati, serta menggunakan strategi kreatif menghadapi kondisi yang serba tidak menentu saat ini.

Wabah virus corona memaksa penyelenggara keuangan untuk merubah pola pelayanan dan ketepatan waktu saat ini. Jika lembaga, tidak melakukan adaptasi, maka bukan tidak mungkin lembaga itu akan menjumpai beberapa kendala serius, dan dapat berakibat fatal bagi jalannya roda perekonomian secara umum. tanpa terkecuali pada usaha sektor perbankan.

Jika bank ingin keluar dari kondisi keterpurukan, maka sepatutnya bank tidak dapat menggunakan metode atau cara-cara lama dalam memasarkan layanan produk dan jasanya. Korona telah merubah seluruh tatanan/sistem perbankan yang sudah berjalan selama ini.

Layanan produk dan jasa harus dikonversi menjadi pelayanan secara daring serta ketepatan waktu yang semakin baik dan terprogram. Setiap pelayanan administrasi juga dapat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan (Konadi, W : 2021). Layanan daring merupakan variabel mediasi yang menghubungkan kualitas layanan yang diterima terhadap kepuasan elektronik pada layanan (Arifianto, C. F., & Hasanudin, M. H.: 2020). Proses tersebut sebaiknya berjalan dengan baik serta dilakukan dengan bertahap dan inisiasinya dilakukan secara terus menerus. Namun, tidak semua produk dan jasa harus menggunakan digital banking, terdapat bisnis inti yang masih membutuhkan fungsi oleh unsur manusia. Beberapa fungsi yang melibatkan unsur manusia, sehingga keberadaannya tidak dapat digantikan oleh pelayanan daring. Salah satu peran tersebut adalah aktivitas pendampingan dan konsultasi bisnis. Sebagai contoh, misalnya ketika nasabah bank yang bisnisnya terganggu akibat Covid-19, maka ia akan mendapatkan pendampingan dan konsultasi bisnis dari tenaga pemasar bank. Bank memiliki Relationship Manager . Peran seorang bankir ini akan mendampingi sekaligus sebagai konsultan apabila nasabah mengalami masalah dalam operasional bisnisnya. Kecepatan pelayanan termasuk kecepatan merespon suatu permintaan juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian dari Wati, N. S., & Prasetya, T. B. pada tahun 2019, menyatakan kecepatan pelayanan termasuk merespon

dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan pelanggan merasa aman.

Sejalan dengan uraian diatas maka , peneliti tertarik untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh pelayanan daring dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan di BPRS Assalam. Penelitian ini juga mencari pengaruh pelayanan daring terhadap kepuasan pelanggan, serta mencari pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan.

Pelayanan Daring

Pelayanan daring merupakan pelayanan yang tidak memerlukan tatap muka. Dalam hal ini para pelaku keuangan , pada produk tertentu akan bertemu melalui daring. Ada beberapa produk Bank yang harus dilakukan dengan tatap muka. Pelayanan ini memerlukan keahlian dalam penggunaan teknologi informasi. Pihak bank dapat melakukan pelatihan pada sejumlah karyawan agar dapat menyesuaikan kemampuannya.

Ketepatan Waktu

Salah satu indikator kepuasan pelanggan adalah dapat menerima pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Ketepatan waktu dapat diperoleh jika pelayanan jasa keuangan memperhatikan aspirasi pelanggan. Pelanggan harus mendapatkan porsi waktu yang tidak terlalu lama dalam penyelesaian suatu produk Bank. Produk pinjaman atau deposito harus dilaksanakan secara tepat dan cepat tanpa mengabaikan kehati-hatian.

Kepuasan Pelanggan

Mengenai pengertian kepuasan pelanggan kita bisa melihat definisi yang diberikan oleh seorang ahli seperti Philip Kotler dan Kevin Lane Keller: 2012. Menurutnya, kepuasan pelanggan lebih mengarah pada perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan diduga dipengaruhi oleh pelayanan daring dan ketepatan waktu.

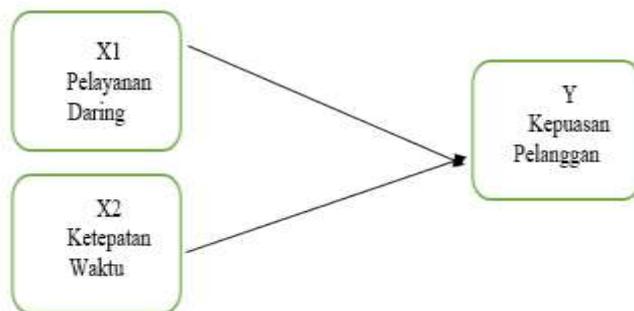
METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode analisis data dengan menggunakan uji klasik dan analisis berganda. Variabel X1 yaitu pelayanan daring diambil melalui isian angket dan begitu juga ketepatan waktu (X2) serta kepuasan pelanggan (Y). Pengambilan data dengan menggunakan angket. Data diolah dengan uji klasik, multikolonieritas dan heteroskedastisitas. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan BPRS Alsalam yang berjumlah 98. Sampel sebanyak 50 orang. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sample*. Data diambil dengan kuesioner, baik pada variabel X1,X2 dan Y.

Tabel 1. Tabel Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator
X1 Pelayanan Daring	1. Petunjuk yang jelas 2. Tampilan gambar yang menarik 3. Kecepatan respon dalam sistem 4. kecepatan pengunduhan 5. Kecepatan pengunggahan
X2 Ketepatan Waktu	1. Ada batas waktu pelayanan 2. Adanya pemangkas prosedur pelayanan 3. Ketersedianya kecukupan pegawai 4. Profesionalisme karyawan
Y Kepuasan pelanggan	1. Realible (ketepatan yang sesuai yang dijanjikan) 2. Responsiveness (bertanggungjawab terhadap pelayanan) 3. Competence (keterampilan dan pengetahuan pelayan) 4. Courtesy (sikap atau perilaku ramah). 5. Communication (kemauan untuk mendengarkan aspirasi).

Pada tabel 1 dijelaskan variabel X1, X2 dan Y yang dijadikan dalam penelitian . Adapun indikator yang digunakan pada X1 adalah adanya petunjuk yang jelas, tampilan gambar yang menarik, kecepatan respon dalam sistem, kecepatan pengunduhan dan Kecepatan pengunggahan. Pada variabel X2 adalah, ada batas waktu peketersedian pegawai, dan profesionalisme karyawan. Sedangkan pada variabel Y mempunyai beberapa indikator yaitu realibel, responsive, kompetensi. perilaku ramah, dan komunikasi. Sedangkan hubungan antar variabel dapat dijelaskan pada gambar 1, dibawah ini.



Gambar 1. Bagan Hubungan Variabel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang akan diolah dilakukan uji asumsi multikolonieritas dan heteroskedastitas. Adapun hasil multikolonieritas sebagai berikut :

Tabel 2. Tabel Kolinearitas

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.851	1.356
X2	.742	1.521

Variabel X1 yaitu pengalaman kerja dan motivasi kerja memiliki nilai VIF tidak melebihi 4 sehingga dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas pada variabel pengalaman kerja dan motivasi kerja.

Tabel 3. Tabel Koofisien

Model	B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Beta	Standardized Coefficients	
				t	Sig.
Constant	8.218	3.013		2.127	.007
X1 Pelayanan Daring	.119	0.74	-.919	-1.616	.202
X2 Ketepatan Waktu	.017	0.47	.042	.356	.611

Berdasarkan output data di atas, menunjukkan bahwa dari masing-masing variabel pada level signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$ yaitu X1 = 0,202 dan X2 = 0,611 > 0,05 sehingga penelitian ini bebas dari heteroskedastisitas dan dapat diolah pada tahap selanjutnya.

Pada variabel pelayanan daring nilai Sig. sebesar $0.110 > 0.05$, artinya pelayanan daring berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Demikian pula dengan variabel ketepatan waktu yang mempunyai nilai Sig sebesar $0.721 > 0.05$, artinya ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian lain disebutkan bahwa, variabel kualitas pelayanan, tarif dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan adalah signifikan (Widodo, S. A, 2015).

Tabel 4. R Square

Model	Adjusted R Square		Std. Error of the Estimate
	R	Square	
1	.572	.476	41.931

Pada tabel R square nampak nilai square sebesar 0.481. Dapat dikatakan bahwa pengaruh pelayanan daring dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan sebesar 48.1%, sedangkan sisanya sebesar dipengaruhi variabel lain. Pelayanan prima dan baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. pada tahun 2021. Dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat dijelaskan bahwa, Ada pengaruh pelayanan daring terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh pelayanan daring terhadap kepuasan pelanggan dan ada pengaruh pelayanan daring dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan sebesar 48.1%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan trimakasih pada manajemen BPRS Assalam yang telah membantu pada penelitian. Peneliti juga mengucapkan terimakasih pada dukungan rekan sejawat, yang mau memberikan masukan konstruktif.

DAFTAR PUSTAKA

Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bankBJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.

Arifianto, C. F., & Hasanudin, M. H. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan yang Diterima Daring (PeSQ) Terhadap E-Satisfaction Yang Dimediasi oleh Kepercayaan Daring atas Layanan Daring pada Implementasi e-SPM. *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 5(4), 243-354.

Wati, N. S., & Prasetya, T. B. (2019). Relasi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik*, 2(1).
Wati, N. S., & Prasetya, T. B. (2019). Relasi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik*, 2(1).

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2012. *Marketing Management*, Edisi 14, New Jersey: Prentice-Hall Published.

Konadi, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Dan Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-Ktp Dan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen. *Indomera*, 2(3), 1-11.

Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.

Widodo, S. A., Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada Ka Blora Jaya Ekspres 2 Di Daop 4 Semarang). *Journal Of Management*, 1(1).