

Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Sebelum dan Saat Diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar Pada Bank Nagari

Riche Fermayani¹, Romi Rianto Harahap², Ega Danu Gusti³

^{1,2,3}STIE Perbankan Indonesia

*Corresponding Author: richefermayani@gmail.com

ARTICLE INFO

Received 19 April 2022

Accepted 28 Juni 2022

Published 29 Juni 2022

Keywords : Customer Satisfaction, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, And Empathy

DOI :

<http://dx.doi.org/10.24036/jmpe.v5i2.12879>

ABSTRACT

This study objectives to analyze the comparison of customer satisfaction before and during lockdown at Bank Nagari Main Branch Padang. Samples of this studied were 100 respondents who were customers of Bank Nagari in Padang. The result found that there was a difference in customer satisfaction based on the dimensions of tangible, reliability dimension, responsiveness dimension, empathy dimension before and during lockdown. This indicates that the implementation of the lockdown adjustment policy in providing services to customers has reduced customer satisfaction based on the empathy dimension.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2022 by author.

PENDAHULUAN

Perekonomian disaat ini diantara keadaan yang tidak normal akibat dari menyebarnya pandemi Covid- 19 yang nyaris menyeluruh di segala dunia. Perihal itu membuat sebagian besar negeri di dunia melaksanakan pembatasan sosial berskala besar ataupun yang diketahui dengan *lockdown*. Pembatasan sosial berskala besar ataupun *lockdown* ialah aksi yang diambil oleh nyaris segala negeri di dunia dalam menahan penyebaran virus Covid- 19 dengan metode menghalangi pergerakan manusia buat tidak melaksanakan kegiatan yang menyebabkan terdapatnya kerumunan. Adanya kerumunan dikhawatirkan dapat menyebarkan virus Covid-19 antar sesama manusia sehingga potensi penyebarannya menjadi semakin luas. Untuk menanggapi hal tersebut maka pemerintah memberlakukan peraturan untuk membatasi operasional semua perusahaan.

Lembaga keuangan serupa bank ialah salah satu bagian yang setidaknya terdampak dalam pengurangan ekonomi akibat dari kebijakan pembatasan sosial berskala besar. Perihal ini berlangsung karna bank ialah lembaga yang selaku intermediasi antara warga yang kelebihan dana dengan warga yang kekurangan dana, dan juga dapat membagikan pelayanan yang ada dalam penuhi kebutuhan nasabah. Begitu pentingnya peran perbankan dalam pembangunan

maka pemerintah tetap memperbolehkan operasional bank dengan hanya 50% tingkat kehadiran karyawan dari total keseluruhan. Hal tersebut telah membuat manajemen perusahaan harus mengambil langkah dalam memaksimalkan kepuasan nasabahnya karena keterbatasan sumber daya manusia.

Studi ini berfokus pada Bank Pembangunan Wilayah Sumatera Barat alias yang diketahui dengan Bank Nagari, yang ialah salah satu bank yang memainkan kedudukan berarti dalam pembangunan Sumatera Barat. Fokus studi ini pada Bank Nagari Cabang Utama Padang yang ialah salah satu cabang yang sangat ramai didatangi nasabah dan selaku pengawas kepada kantor cabang yang lain. Bank Nagari sangat memainkan peran dalam meningkatkan pembangunan di Kota Padang ataupun Sumatera Barat secara umum. Hal ini membuat manajemen bank harus memaksimalkan pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah. Hanya saja pelayanan diberikan seadanya karena harus mematuhi protokol kesehatan sebagai dukungan kebijakan pemerintah dalam menanggulangi kasus Covid-19 di Kota Padang. Akibatnya pelayanan kepada nasabah menjadi tidak maksimal sehingga kepuasan nasabah menjadi semakin berkurang. Hasil pemantauan yang dilakukan pengamat pada Bank Nagari Cabang Utama Padang menghasilkan kalau nasabah tidak mendapat pelayanan maksimal karena keterbatasan sumber daya manusia yang membuat nasabah malas untuk datang ke bank. Gambaran kondisi nasabah di Bank Nagari Cabang Utama Padang adalah:



Gambar 1. Kondisi Ruang Tunggu Bank Nagari Cabang Utama Padang

Berdasarkan gambar 1 dapat terlihat bahwa nasabah malas untuk datang ke Bank Nagari Cabang Utama Padang karena pelayanan diberikan kurang maksimal disebabkan oleh pembatasan jumlah karyawan yang hanya 50% yang boleh hadir, sebagai implementasi dalam pelaksanaan kebijakan pembatasan sosial berskala besar oleh perusahaan. Maka dalam hal ini dapat dikatakan bahwa kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan Bank Nagari Cabang Utama Padang berada pada tren penurunan akibat dari pemberlakuan kebijakan tersebut. Kepuasan nasabah adalah sikap nasabah dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh karyawan, baik berupa rasa senang ataupun kecewa atas pelayanan tersebut (Sumarwan, 2017:387). Kepuasan nasabah bisa merupakan perasaan senang atau rasa tidak senang seorang nasabah saat menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Rasa senang atau tidak dapat muncul dari keramahan karyawan ataupun dukungan lingkungan yang nyaman. Dalam hal ini bank harus memberikan pelayanan terbaiknya meskipun dalam kondisi pandemi Covid-19 menyebabkan diberlakukannya pembatasan kegiatan dalam segala hal yang berskala besar. Manajemen bank harus mempertahankan kepuasan nasabahnya agar tetap loyal pada perusahaan sehingga memberikan kontribusi dalam pemaksimalan tujuan perusahaan.

Kepuasan nasabah sangat tergantung dari persepsi nasabahnya sendiri dimana kualitas dapat memberikan dorongan dalam menjalin ikatan hubungan antara perusahaan dan nasabah dalam jangka panjang. Maka disaat memberikan layanan yang bertolak belakang dengan yang diharapkan oleh nasabah bisa dikatakan nasabah akan memiliki rasa tidak puas pada pelayanan tersebut (Pratama, 2020). Untuk membentuk kepuasan nasabah yang maksimal dalam kondisi tertentu dibutuhkan pemaksimalan kualitas pelayanan dalam memaksimalkan kepuasan tersebut.

Untuk mengevaluasi mutu layanan dapat membandingkan kesesuaian pelayanan dengan harapan nasabah. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan memiliki kesenjangan yang terlalu jauh dengan harapan nasabah maka dapat dikatakan nasabah tidak merasa senang dengan pelayanan yang diterimanya. Namun apabila mutu dari layanan melebihi harapan nasabah maka dapat dikatakan kepuasan nasabah akan semakin besar.

Adanya program pembatasan sosial berskala besar yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka mendukung kebijakan pemerintah dalam menghentikan atau menahan penyebaran kasus Covid-19 di Kota Padang telah merubah semua kebijakan yang terkait dengan pelayanan nasabah. Pada saat diberlakukannya pembatasan sosial berskala besar nasabah harus mengikuti protokol kesehatan beserta seluruh manajemen perusahaan. Akibatnya pelayanan perusahaan menjadi tidak maksimal sehingga kepuasan nasabah atas pelayanan tersebut menjadi berkurang.

Kualitas pelayanan adalah salah satu keadaan sangat dinamis berhubungan dengan produk jasa manusia proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan nasabah (Onibala, 2020). Nasabah akan merasakan kepuasan yang besar apabila kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan nasabahnya. Maka apabila manajemen perusahaan menginginkan pemaksimalan kepuasan nasabah maka perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga pola pelayanan harus dimaksimalkan meskipun dalam kondisi yang sangat sulit.

Adanya kebijakan pembatasan sosial yang dilakukan oleh pemerintah harus dimanfaatkan dengan baik oleh manajemen agar pelayanan dapat dimaksimalkan serta akan berdampak pada kepuasan nasabah. Indikator pengukuran pada setiap dimensi kualitas pelayanan pada penelitian Andika (2018) adalah: 1. Bukti fisik (*tangible*), bukti fisik merupakan penampilan dan sarana pendukung yang dapat menjadi bukti bahwa perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah. Perusahaan harus mampu memberikan sarana fisik dalam menciptakan kepuasan nasabah karena sarana fisik sangat penting bagi nasabah. 2. Keandalan (*reliability*), perusahaan harus menepati semua janji pada pemasaran agar nasabah memiliki pandangan bahwa perusahaan dapat memenuhi harapannya. 3. Daya tanggap (*responsiveness*), dapat diartikan sebagai kecepatan seorang karyawan dalam memberikan pelayanan serta kecepatan dalam menyelesaikan semua keluhan nasabahnya. 4. Jaminan (*assurance*), dapat diartikan sebagai perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dengan cara membentuk karyawan dengan tingkat pelayanan tinggi. 5. Empati (*empathy*), empati merupakan rasa kasih sayang yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah atas pelayanan perusahaan.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan tanggung jawab dari manajemen perusahaan atas pemanfaatan sumber daya yang ada dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya. Maka dengan adanya kebijakan pembatasan sosial berskala besar membuat pelayanan menjadi kurang berkualitas karena sumber daya manusia yang harus melayani kebutuhan nasabah menjadi berkurang. Maka untuk itu perlu dilakukan penelitian tentang adanya perbedaan kepuasan nasabah yang berangkat melalui kualitas pelayanan sebelum dan saat diberlakukannya kebijakan pembatasan sosial berskala besar oleh manajemen perusahaan. Penelitian ini berfokus pada perusahaan yang sama, namun pada kondisi yang berbeda yaitu kondisi sebelum diberlakukannya pembatasan sosial berskala besar dan saat diberlakukannya kebijakan tersebut. Penelitian ini menganalisis kepuasan nasabah berdasarkan indikator kualitas pelayanan karena objek penelitian merupakan lembaga perbankan dengan produk utamanya adalah jasa. Penelitian ini juga menjadi pembaharuan pada riset yang berkaitan dengan Covid-19 tentang kepuasan nasabah atas pelayanan perbankan.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dalam riset ini ialah segala nasabah Bank Nagari Cabang Utama Padang sebanyak 252.025 orang. Jumlah sampel dalam riset yaitu 100 responden riset yang didapat dari rumus Slovin. Metode yang dipergunakan dalam pengambilan sampel yakni dengan memakai metode *insidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana siapa saja yang ditemui dalam penelitian maka dapat dijadikan sampel (Sugiyono, 2017:67). Maka dapat diartikan seluruh atau siapa saja yang menjadi nasabah Bank Nagari Cabang Utama Padang dapat dijadikan sampel untuk penelitian ini. Riset ini hanya membutuhkan pengujian asumsi klasik berdasarkan pengujian normalitas data saja. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan uji beda sebelum dan sesudah terjadinya suatu peristiwa. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *paired sample t-test* dengan tujuan guna memastikan terdapat tidaknya perbandingan rata-rata 2 sampel bebas. 2 sampel yang diartikan merupakan 2 informasi yang dipergunakan seperti sebelum dan sesudah. Kriteria pengambilan keputusan jika hasil angka signifikan $> 0,05$ maka hipotesis alternatif tidak diterima dan jika hasil angka signifikan $< 0,05$ maka hipotesis alternatif diterima. Kriteria juga dapat dilihat berdasarkan nilai $-t$ tabel $< t$ hitung $< t$ tabel artinya dugaan sementara alternatif ditolak dan jika $-t$ hitung $< -t$ tabel dan t hitung $> t$ tabel artinya dugaan sementara alternatif dapat diterima (Sujarweni, 2019:271).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Analisis Data

Hasil uji normalitas untuk variabel kepuasan nasabah adalah:

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas Data Kepuasan Nasabah

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
		Kepuasan Nasabah Sebelum PSBB	Kepuasan Nasabah Saat PSBB
N		100	100
Normal	Mean	19.9400	14.2700
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	3.34489	3.26554
Most Extreme	Absolute	.081	.082
Differences	Positive	.065	.081
	Negative	-.081	-.082
Test Statistic		.081	.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.103 ^c	.095 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Diolah, 2021

Tabel 1 terlihat nilai *asymp sig* untuk variabel kepuasan nasabah sebelum PSBB ialah 0,103 > 0,05 dan saat PSBB ialah 0,095 > 0,05 disimpulkan data telah terdistribusi normal. Artinya seluruh data dipergunakan untuk uji hipotesis *paired sample t test*. Variabel kepuasan nasabah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Hasil uji normalitas untuk variabel kepuasan nasabah berdasarkan dimensi pada kualitas pelayanan adalah:

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas Data Kepuasan Nasabah Dimensi Kualitas Pelayanan

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test									
		Bukti		Keandalan		Daya Tanggap		Jaminan		Empati	
		Bukti Fisik Sebelum PSBB	Fisik Saat PSBB	Keandalan Sebelum PSBB	Keandalan Saat PSBB	Tanggap Sebelum PSBB	Tanggap Saat PSBB	Jaminan Sebelum PSBB	Jaminan Saat PSBB	Empati Sebelum PSBB	Empati Saat PSBB
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Test Statistic		.087	.084	.080	.083	.081	.083	.084	.085	.086	.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060 ^c	.081 ^c	.114 ^c	.086 ^c	.099 ^c	.084 ^c	.078 ^c	.071 ^c	.068 ^c	.065 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Diolah, 2021

Tabel 2 menjelaskan angka *asymp sig* untuk variabel kepuasan nasabah berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) sebelum PSBB ialah 0,060 > 0,05 dan saat PSBB ialah 0,081 > 0,05 disimpulkan data telah terdistribusi normal. Variabel kepuasan nasabah berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) sebelum PSBB memiliki nilai *asymp sig* 0,114 > 0,05 dan saat PSBB 0,086 > 0,05 sehingga disimpulkan data telah terdistribusi normal.

Variabel kepuasan nasabah berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebelum PSBB memiliki nilai *asympt sig* $0,099 > 0,05$ dan saat PSBB $0,084 > 0,05$ simpulan data telah terdistribusi normal. Variabel kepuasan nasabah berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) sebelum PSBB memiliki nilai *asympt sig* $0,078 > 0,05$ dan saat PSBB $0,071 > 0,05$ simpulannya data telah terdistribusi normal. Variabel kepuasan nasabah berdasarkan dimensi empati (*empathy*) sebelum PSBB memiliki nilai *asympt sig* $0,068 > 0,05$ dan saat PSBB $0,065 > 0,05$ simpulannya ialah data telah terdistribusi normal. Semua variabel tidak memiliki data yang tidak berdistribusi normal sehingga uji hipotesis parametrik sangat baik dilakukan. Seluruh data yang diperoleh telah berdistribusi normal sehingga pengujian hipotesis menggunakan uji parametrik *paired sample t test*.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji *paired sample t test* adalah:

Tabel 3 Hasil Uji Paired Sample t Test

Keterangan	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 Kepuasan Nasabah Sebelum PSBB - Kepuasan Nasabah Saat PSBB	14.764	99	.000
Pair 2 Bukti Fisik Sebelum PSBB - Bukti Fisik Saat PSBB	2.622	99	.010
Pair 3 Keandalan Sebelum PSBB - Keandalan Saat PSBB	2.081	99	.040
Pair 4 Daya Tanggap Sebelum PSBB - Daya Tanggap Saat PSBB	2.197	99	.030
Pair 5 Jaminan Sebelum PSBB - Jaminan Saat PSBB	4.500	99	.000
Pair 6 Empati Sebelum PSBB - Empati Saat PSBB	7.418	99	.000

Sumber : Data Diolah, 2021

Penjabaran dari tabel 3 variabel kepuasan nasabah bernilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ jadi hipotesa diterima. Kesimpulan diperoleh terdapat perbedaan kepuasan nasabah sebelum PSBB dan saat PSBB. Kepuasan nasabah berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) ada angka signifikansi $0,010 < 0,05$ sehingga hipotesa diterima. Kesimpulan diperoleh terdapat perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) sebelum PSBB dan saat PSBB.

Kepuasan nasabah berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) memiliki signifikansi sebesar $0,040 < 0,05$ hipotesa diterima. Kesimpulan diperoleh terdapat perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) sebelum PSBB dan saat PSBB. Kepuasan nasabah berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki signifikansi sebesar $0,030 < 0,05$ hipotesa diterima. Kesimpulan diperoleh terdapat perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebelum PSBB dan saat PSBB.

Kepuasan nasabah berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) mempunyai signifikansi $0,000 < 0,05$ jadi hipotesa bisa digunakan. Kesimpulan yang diperoleh terdapat perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) sebelum PSBB dan saat PSBB. Kepuasan nasabah berdasarkan dimensi empati (*empathy*) mempunyai signifikansi $0,000 < 0,05$ jadi hipotesa bisa digunakan. Kesimpulan yang diperoleh terdapat perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi empati (*empathy*) sebelum PSBB dan saat PSBB.

Perbedaan Kepuasan Nasabah Sebelum Dan Saat PSBB

Dugaan sementara riset ini diduga adanya perbedaan kepuasan nasabah sebelum dan saat diberlakukannya kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Pengujian hipotesis menggunakan uji *paired sample t test* dapat disimpulkan adanya perbedaan kepuasan nasabah sebelum dan saat diberlakukannya PSBB di Bank Nagari Cabang Utama Padang karena angka signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Ini menjelaskan pemberlakuan kebijakan penyesuaian PSBB dalam memberikan pelayanan pada nasabah telah mengurangi kepuasan nasabah. Berdasarkan nilai korelasi, terdapat perbedaan sebesar 32,5% kepuasan nasabah sebelum dan saat diberlakukannya PSBB.

Kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan (Andika, 2018). Kinerja yang dimaksud merupakan pelayanan yang berkualitas atau tidak yang diberikan oleh karyawan sebagai tugas dan tanggung jawabnya. Industri perbankan mengandalkan pelayanan yang maksimal karena merupakan perusahaan jasa yang mengelola keuangan masyarakat.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andika (2018), Tajuddin (2018), Nuraini (2019), Sorwani (2019), Pratama (2020), dan Sumitra (2018) disimpulkan bahwa ada perbedaan kepuasan pelanggan sebelum dan sesudah kejadian. Sebaliknya riset ini tidak sama dengan riset sebelumnya yang dilakukan oleh Fahrina (2019), Onibala (2020), dan Umiyati (2018) disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pelanggan sebelum dan sesudah kejadian suatu peristiwa. Adanya peristiwa yang dapat mengubah bentuk pelayanan kepada nasabah akan membuat munculnya rasa kecewa nasabah atas perbedaan pelayanan tersebut, jika dinilai kurang baik.

Perbedaan Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Sebelum Dan Saat PSBB

Dugaan sementara riset ini diduga adanya perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) sebelum dan saat diberlakukannya kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji *paired sample t test* terdapat perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) sebelum dan saat diberlakukannya PSBB di Bank Nagari Cabang Utama Padang karena nilai signifikansi sebesar $0,010 < 0,05$. Hal ini menandakan bahwa pemberlakuan kebijakan penyesuaian PSBB dalam memberikan pelayanan pada nasabah telah mengurangi kepuasan nasabah berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*). Berdasarkan nilai korelasi, terdapat perbedaan sebesar 8,4% kepuasan nasabah berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) sebelum dan saat diberlakukannya PSBB.

Bukti fisik bisa diartikan sebagai kemampuan dari sebuah perusahaan yang menunjukkan eksistensinya kepada nasabah (Andika, 2018). Bukti fisik merupakan penampilan dan sarana pendukung yang dapat menjadi bukti bahwa perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah. Perusahaan harus mampu memberikan sarana fisik dalam menciptakan kepuasan nasabah.

Hasil riset ini didukung oleh riset sebelumnya yang dilakukan oleh Andika (2018), Tajuddin (2018), Nuraini (2019), Sorwani (2019), Pratama (2020), dan Sumitra (2018) ditarik simpulan ada perbedaan kepuasan nasabah sebelum dan setelah terjadinya peristiwa. Tetapi riset ini tidak mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fahrina (2019), Onibala (2020), dan Umiyati (2018) juga memberikan simpulan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah sebelum dan sesudah terjadinya suatu kejadian. Adanya peristiwa yang dapat mengubah bentuk pelayanan kepada nasabah akan membuat munculnya rasa kecewa nasabah atas perbedaan pelayanan tersebut, jika dinilai kurang baik.

Perbedaan Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*) Sebelum Dan Saat PSBB

Dugaan sementara riset ini diduga adanya perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) sebelum dan saat diberlakukannya kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Dari hasil pengujian hipotesis memakai uji *paired sample t test* dapat disimpulkan adanya perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) sebelum dan saat diberlakukannya PSBB di Bank Nagari Cabang Utama Padang yang disebabkan signifikansi sebesar $0,040 < 0,05$. Ini menandakan dengan pemberlakuan kebijakan penyesuaian PSBB dalam memberikan pelayanan pada nasabah telah mengurangi kepuasan nasabah berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*). Berdasarkan nilai korelasi, terdapat perbedaan sebesar 18,6% kepuasan nasabah berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) sebelum dan saat diberlakukannya PSBB.

Kepuasan nasabah terbentuk melalui kualitas pelayanan berdasarkan indikator keandalan (*reliability*). Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi janjinya dan memberikan layanan yang dilakukan secara akurat dan andal (Andika, 2018). Perusahaan harus menepati semua janji pada pemasaran agar nasabah memiliki pandangan bahwa perusahaan dapat memenuhi harapannya.

Hasil penelitian didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andika (2018), Tajuddin (2018), Nuraini (2019), Sorwani (2019), Pratama (2020), dan Sumitra (2018) yang menyimpulkan ada perbedaan kepuasan nasabah sebelum dan sesudah terjadinya peristiwa. Akan tetapi penelitian ini tidak bisa mendukung penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fahrina (2019), Onibala (2020), dan Umiyati (2018) yang berkesimpulan tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah sebelum dan sesudah terjadinya suatu peristiwa. Adanya peristiwa yang dapat mengubah bentuk pelayanan kepada nasabah akan membuat munculnya rasa kecewa nasabah atas perbedaan pelayanan tersebut, jika dinilai kurang baik.

Perbedaan Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Sebelum Dan Saat PSBB

Dugaan sementara riset ini diduga adanya perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebelum dan saat diberlakukannya kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji *paired sample t test* dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebelum dan saat diberlakukannya PSBB di Bank Nagari

Cabang Utama Padang karena nilai signifikansi sebesar $0,030 < 0,05$. Hal ini menandakan bahwa pemberlakuan kebijakan penyesuaian PSBB dalam memberikan pelayanan pada nasabah telah mengurangi kepuasan nasabah berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Berdasarkan nilai korelasi, terdapat perbedaan sebesar 8,3% kepuasan nasabah berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebelum dan saat diberlakukannya PSBB.

Kepuasan nasabah terbentuk melalui kualitas pelayanan berdasarkan indikator daya tanggap (*responsiveness*). Daya tanggap adalah keinginan seorang karyawan dalam menyediakan pelayanan jasa yang sangat dibutuhkan oleh nasabah (Andika, 2018). Daya tanggap juga dapat diartikan sebagai kecepatan seorang karyawan dalam memberikan pelayanan serta kecepatan dalam menyelesaikan semua keluhan nasabahnya.

Hasil penelitian didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andika (2018), Tajuddin (2018), Nuraini (2019), Sorwani (2019), Pratama (2020), dan Sumitra (2018) menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah sebelum dan sesudah terjadinya peristiwa. Namun penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fahrina (2019), Onibala (2020), dan Umiyati (2018) yang menyimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah sebelum dan sesudah terjadinya suatu peristiwa. Adanya peristiwa yang dapat mengubah bentuk pelayanan kepada nasabah akan membuat munculnya rasa kecewa nasabah atas perbedaan pelayanan tersebut, jika dinilai kurang baik.

Perbedaan Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*) Sebelum Dan Saat PSBB

Dugaan sementara riset ini diduga adanya perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) sebelum dan saat diberlakukannya kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji *paired sample t test* dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) sebelum dan saat diberlakukannya PSBB di Bank Nagari Cabang Utama Padang karena nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menandakan bahwa pemberlakuan kebijakan penyesuaian PSBB dalam memberikan pelayanan pada nasabah telah mengurangi kepuasan nasabah berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*). Berdasarkan nilai korelasi, terdapat perbedaan sebesar 4% kepuasan nasabah berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) sebelum dan saat diberlakukannya PSBB.

Kepuasan nasabah terbentuk melalui kualitas pelayanan berdasarkan indikator jaminan (*assurance*). Jaminan merupakan adanya kepastian bahwa jasa yang diberikan oleh karyawan dapat memberikan jaminan keamanan, kompetensi sumber daya yang sesuai dengan standar pelayanan, serta hal-hal lain yang dapat memberikan jaminan bahwa seluruh unsur memberi jasa sesuai dengan apa yang diharapkan (Andika 2018).

Hasil penelitian didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andika (2018), Tajuddin (2018), Nuraini (2019), Sorwani (2019), Pratama (2020), dan Sumitra (2018) menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah sebelum dan sesudah terjadinya peristiwa. Namun penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fahrina (2019), Onibala (2020), dan Umiyati (2018) yang menyimpulkan bahwa tidak terdapat

perbedaan kepuasan nasabah sebelum dan sesudah terjadinya suatu peristiwa. Adanya peristiwa yang dapat mengubah bentuk pelayanan kepada nasabah akan membuat munculnya rasa kecewa nasabah atas perbedaan pelayanan tersebut, jika dinilai kurang baik.

Perbedaan Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*) Sebelum Dan Saat PSBB

Dugaan sementara riset ini diduga adanya perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi empati (*empathy*) sebelum dan saat diberlakukannya kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji *paired sample t test* dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi empati (*empathy*) sebelum dan saat diberlakukannya PSBB di Bank Nagari Cabang Utama Padang karena nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menandakan bahwa pemberlakuan kebijakan penyesuaian PSBB dalam memberikan pelayanan pada nasabah telah mengurangi kepuasan nasabah berdasarkan dimensi empati (*empathy*). Berdasarkan nilai korelasi, terdapat perbedaan sebesar 30,6% kepuasan nasabah berdasarkan dimensi empati (*empathy*) sebelum dan saat diberlakukannya PSBB.

Kepuasan nasabah terbentuk melalui kualitas pelayanan berdasarkan indikator empati (*empathy*). Empati adalah pemberian perhatian penuh oleh karyawan kepada nasabah seperti keramahan dan kemudahan dalam pelayanan (Andika, 2018). Empati merupakan rasa kasih sayang yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah atas pelayanan perusahaan.

Hasil penelitian didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andika (2018), Tajuddin (2018), Nuraini (2019), Sorwani (2019), Pratama (2020), dan Sumitra (2018) menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah sebelum dan sesudah terjadinya peristiwa. Namun penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fahrina (2019), Onibala (2020), dan Umiyati (2018) yang menyimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah sebelum dan sesudah terjadinya suatu peristiwa. Adanya peristiwa yang dapat mengubah bentuk pelayanan kepada nasabah akan membuat munculnya rasa kecewa nasabah atas perbedaan pelayanan tersebut, jika dinilai kurang baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil riset memakai uji *paired sample t test* bisa ditarik simpulan variabel kepuasan nasabah : (1). Terdapat perbedaan kepuasan nasabah sebelum dan saat PSBB dilihat dari angka signifikansi $0,000 < 0,05$. (2). Berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) sebelum dan saat PSBB terdapat perbedaan kepuasan pelanggan karena angka signifikansinya $0,010 < 0,05$. (3). Dimensi keandalan (*reliability*) sebelum dan saat PSBB terdapat perbedaan kepuasan nasabah yang memiliki angka signifikansi $0,040 < 0,05$. (4). Dilihat dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebelum dan saat PSBB terdapat perbedaan kepuasan pelanggan dengan angka signifikansinya $0,030 < 0,05$. (5). Dimensi jaminan (*assurance*) sebelum dan saat PSBB terdapat perbedaan kepuasan pelanggan yang angka signifikansinya $0,000 < 0,05$. (6). Dimensi empati (*empathy*) sebelum dan saat PSBB terdapat perbedaan kepuasan pelanggan karena signifikansinya $0,000 < 0,05$. Peneliti memberikan saran : (1). Bagi perusahaan sebaiknya memperhatikan kualitas

pelayanannya karena apabila terdapat kejadian khusus yang membuat pelayanan menjadi terganggu harus dimaksimalkan karena akan berpotensi mengubah kepuasan nasabahnya.

REFERENSI

- Andika, Heru. 2018. Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Antara Minimarket Indomaret Dengan Alfamart di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Volume 06. Nomor 02. e-ISSN: 2548-9836
- Damiati et all. 2017. Perilaku Konsumen. Depok: PT. RajaGrafindo Persada
- Fahrina, Cut Putri. 2019. Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Modern dan Pasar Tradisional di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian*. Volume 04. Nomor 04. P-ISSN: 2615-2878
- Ghozali, Imam. 2017. *Ekonometrika, Teori Konsep dan Aplikasi Dengan IBM SPSS 24*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang
- Nuraini, Dewi. 2019. Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Produk Baju Secara Online Dan Offline. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Manajeme Akuntansi*. Volume 15. Nomor 02. p-ISSN 1693-1378
- Onibala, Juwenda. 2020. Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Jasa Ojek Online Go-Jek Dan Grab-Bike (Study Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsrat). *Jurnal EMBA*. Volume 08. Nomor 03. ISSN 2303-1174
- Pratama, Adhi Nurrahman. 2020. Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Antara Ilo Peta Dengan Foodbox. *Akuntabel*. Volume 17. Nomor 02. pISSN: 0216-7743
- Sugiyono. 2017. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung
- Tajuddin. 2018. Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Palopo Unit Balandai Kota Palopo Dan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Palopo. *Journal Of Institution And Sharia Finance*. Volume 01. Nomor 01.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi