

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Etika Kerja Terhadap Kepercayaan Pelanggan Pada PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember**

*(The effect of service quality and work ethic towards customers' dependence in PT BPR  
Pakto Kencong, Jember regency)*

Irinne Bagus Damayanti.  
Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
E-mail: [irinnebd\\_akt09@yahoo.com](mailto:irinnebd_akt09@yahoo.com)

## **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat untuk memutuskan menjadi nasabah di PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember dan menganalisis dan mengetahui pengaruh etika kerja terhadap kepercayaan masyarakat untuk memutuskan menjadi nasabah di PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember. Lokasi penelitian yaitu, PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember. Populasinya adalah para nasabah yang melakukan transaksi atau kegiatan di PT BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember selama satu minggu pada bulan Agustus 2014. Penyebaran kuisioner dilakukan secara langsung dengan mendatangi 50 responden yang menjadi nasabah aktif di PT. BPR Karunia Pakto Kencong. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Setelah dilakukan analisis data, dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

a). Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember. b). Hasil penelitian menyatakan bahwa etika kerja berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepercayaan, etika kerja.

## **Abstract**

*The effect of service quality and work ethic towards customers' dependence in PT BPR PakTo Kencong, Jember regency*  
*The purpose of this research is to analyze and to find out the effect of service quality towards public dependence so they interested to become a customer of BPR Karunia Pakto Kencong, Jember regency, and to analyze and to find out the effect of work ethic towards public dependence so they interested to become a customer in BPR karunia pakto kencong, jember regency. The research location is in bpr karunia pakto kencong, jember regency. The population is customers who conduct transaction or activity for one week in August 2014 at BPR pakto kencong jember regency. Questionnaire is done directly by visiting 50 respondents that is bpr karunia pakto's active customers. The analysis tools that is used is multiple linear regression analysis*

*After analyzed the data, it can be concluded that :*

*a) the result of the research states that the service quality has a significant effect towards customers' dependence at pt bpr karunia pakto kencong jember regency. b) the result of the effect states that work ethic has a significant effect towards customers dependence.*

*Keywords : service quality, dependence, work ethic*

## **Pendahuluan**

Pada era globalisasi saat ini, Indonesia memiliki persoalan tentang kemiskinan. Kemiskinan di Indonesia dapat dilihat dari tiga pendekatan yaitu kemiskinan alamiah, kemiskinan struktural, dan kesenjangan antar wilayah. Persoalan kemiskinan lebih dipicu oleh rendahnya kesempatan dan peluang kerja bagi angkatan kerja di lingkungan masyarakat. Upaya untuk mengunggulungnya harus menggunakan pendekatan multi disiplin yang berdimensi pemberdayaan. Pemberdayaan yang tepat harus memadukan aspek-aspek penyadaran, peningkatan kapasitas, dan pendayagunaan (Direktorat Jendral Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, 2007).

Persaingan di dunia bisnis sekarang lagi gencar-gencarnya. Meningkatnya persaingan tersebut ditandai dengan banyaknya jumlah bank dan bervariasinya persaingan produk

atau jasa yang ditawarkan, salah satunya adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Bank Perkreditan Rakyat sebagai salah satu bank yang melaksanakan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (Dendawijaya, 2005:5). Fungsi dari bank sebagai lembaga keuangan adalah lembaga yang membantu melancarkan pertukaran barang-barang dan jasa serta menyalurkan tabungan investasi. Dengan maraknya persaingan tersebut, perusahaan perbankan harus menerapkan strategi dengan baik apabila pelanggan ingin tetap percaya dan konsisten tetap menjadi pelanggan di Bank tersebut yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka perusahaan perbankan tersebut harus meningkatkan kualitas pelayanan dan etika kerja.

Menurut Schnaars (1991), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepercayaan untuk setiap

pelanggan agar tetap ingin menjadi nasabah di perusahaan tersebut. Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk barang dan jasa, maka konsumen memiliki banyak pilihan yang semakin banyak. Semakin ketat pula persaingan yang ada di dalam dunia bisnis. Perusahaan harus mampu bersaing dengan keadaan yang ada agar tetap mampu bertahan dengan keadaan yang ada. Kepercayaan pelanggan merupakan fungsi dari pandangan konsumen terhadap kinerja produk dan harapan pelanggan. Konsumen adalah pihak yang memaksimumkan nilai, mereka membentuk harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan hal tersebut. Pelanggan akan tetap membeli diperusahaan yang mereka anggap memberikan nilai bagi pelanggan yang tertinggi. Sebagai lembaga publik yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat, maka bank membutuhkan kepercayaan dari masyarakat selaku konsumen mereka sendiri sehingga aktifitas perbankan sebagai titik nadi perekonomian bangsa dapat berjalan dengan lancar. Untuk memperoleh kepercayaan dari pelanggan atau masyarakat, maka bank harus memiliki struktur organisasi yang jelas serta pengelolaan yang jelas baik dalam bidang pelayanan, strategi pemasaran yang baik, keuangan yang dikelola dengan prinsip kehati-hatian, serta inovasi produk yang menarik dan dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Nasution (2004:47), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Royne dalam Suryani (2001:273), "Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru". Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang baik bagi setiap pelanggannya, bila dibandingkan dengan pesaingnya. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian ini didasarkan pada *disconfirmation paradigm* dari Oliver (dalam Engel, et, al 1993). Ada lima faktor dominan penentu kualitas jasa (Kotler, 2009:231) yaitu : kehandalan (*Reliability*), daya Tanggap (*Responsiveness*), kepastian (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti Fisik (*Tangible*). Menurut Tjiptono (2002:275) mengidentifikasi lima aspek kualitas jasa yang terdiri dari faktor fisik, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personil karyawan. Kehandalan, merupakan kemampuan melakukan layanan jasa yang diharapkan meyakinkan, akurat dan konsisten. Daya tanggap, ditunjukkan dari kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan membantu pelanggan. Jaminan, terlihat dari sopan santun dan kemampuan karyawan menyampaikan kepastian layanan dan kepercayaan. Empati, terlihat dari perhatian individual dari pihak penyedia jasa kepada pelanggan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola kualitas layanan serta etika kerja dalam perusahaan.

Etika kerja adalah sikap kepribadian, watak, karakter serta keyakinan atas sesuatu. Sikap ini tidak hanya dimiliki oleh individu, tetapi juga oleh kelompok, bahkan masyarakat. Etika dibentuk oleh kebiasaan, pengaruh budaya, serta sistem nilai yang diyakini (Tasmara dalam Wijajanti, 2012). Etika kerja yang tinggi tentunya rutinitas tidak akan membuat bosan, bahkan mampu meningkatkan prestasi kerja atau kinerjanya. Hal yang mendasari etika kerja tinggi diantaranya keinginan untuk menjunjung tinggi mutu pekerjaan, maka

individu yang mempunyai etika kerja tinggi akan turut serta memberikan masukan – masukan ide di tempat bekerja.

Begitu halnya dengan salah satu lembaga perkreditan rakyat yang ada di kencong kabupaten jember yaitu PT BPR Karunia Pakto Kencong yang merupakan salah satu lembaga yang mempunyai fungsi untuk melayani perkereditan masyarakat. Dengan berkembangnya yang semakin pesat, maka permasalahan yang dihadapi selalu timbul. Permasalahan yang terjadi adalah guna menghadapi persaingan di dunia perbankan yang semakin kompetitif, maka perusahaan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan, etika kerja serta promosi melalui media periklanan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat untuk menjadi nasabah maupun meningkatkan kepuasan nasabah. Ekspektasi pemakai laporan non keuangan menjadi petunjuk riil tentang interaksi antar manusia dengan kegiatan perusahaan dalam upaya mewujudkan misi dan tujuan perusahaan (Pandia, 2005:43).

Usaha perkreditan sebagai salah satu lembaga keuangan menjadi penting peranannya karena dari kegiatan usaha ini diharapkan dapat semakin meningkatkan penerahan dana dari masyarakat untuk pembiayaan pembangunan. Kebutuhan akan jasa perkreditan merupakan salah satu sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi kebutuhan masyarakat yang paling mendasar seperti memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka. Sehingga saat ini banyak dari masyarakat yang tertarik untuk menggunakan jasa dari usaha perkreditan guna memenuhi kebutuhan mereka.

Salah satu usaha perkreditan yang banyak diminati oleh masyarakat adalah pada PT BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember yang bergerak dalam pelayanan jasa perkreditan baik dalam hal penyaluran kredit kepada masyarakat. Pada badan usaha perkreditan ini telah cukup lama hadir dalam kehidupan masyarakat yang menjanjikan peningkatan taraf hidup masyarakat. Hal ini dikarenakan, dengan adanya usaha perkreditan pada kehidupan masyarakat seperti PT BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember dapat membantu masyarakat dalam hal memenuhi kebutuhan pokok mereka maupun dalam memenuhi kebutuhan sekunder masyarakat.

Adanya suatu usaha perkreditan dalam kehidupan masyarakat sangat membantu masyarakat dalam menghadapi masalah perekonomian. Sehingga hampir seluruh dari masyarakat saat ini yang banyak menggunakan usaha perkreditan. Untuk dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang badan perkreditan yang ada di masyarakat, maka masyarakat harus mengetahui terlebih dahulu tentang sistem kinerja, kualitas pelayanan mengenai badan perkreditan tersebut.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada PT BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember karena pada PT BPR Karunia Pakto Kencong tersebut juga merupakan salah satu BPR yang ada di Kencong Kabupaten Jember yang memiliki karyawan yang cukup banyak, selain itu pada BPR tersebut merupakan salah satu BPR yang memiliki nasabah cukup besar di daerah Kencong Kabupaten Jember yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Adanya kinerja non keuangan yang ada pada PT. BPR Karunia Pakto Jember tersebut dapat dilihat dari kinerja karyawan, kualitas pelayanan, serta etika kerja pada BPR tersebut.

Dari uraian di atas, maka kinerja non keuangan sangat penting untuk dianalisis agar dapat memberikan referensi

bagi para calon nasabah atau masyarakat pada PT BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember merupakan suatu badan usaha perkreditan yang dapat mengelola dana masyarakat dengan baik, serta dapat membantu masyarakat dalam menghadapi masalah perekonomian. Serta memberi pengetahuan baru guna menghadapi persaingan di dunia perbankan, maka perusahaan tersebut perlu meningkatkan kualitas pelayanan, periklanan, serta etika kerja.

### Metode Penelitian.

#### Lokasi dan Waktu Penelitian

Sehubungan dengan penelitian ini, lokasi yang dijadikan tempat penelitian yaitu, PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember. Penetapan objek penelitian pada lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa lokasi tersebut dapat mewakili permasalahan yang ada dalam penelitian ini, selain itu PT BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember dapat memberikan data yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Penelitian ini dimulai dari bulan Agustus 2014, sebesar 200 responden.

#### Populasi dan Sampel

Populasi menurut Supranto (2001:18) adalah jumlah objek (satuan-satuan atau individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga. Dalam penelitian ini populasinya adalah para nasabah yang melakukan transaksi atau kegiatan di PT BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember selama satu minggu pada bulan agustus 2014 dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah populasi

E = Tingkat Kesalahan sebesar 0,1

Besarnya populasi diketahui sebesar 200 orang. Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah :

$$\frac{200}{1+200 \times 0,1^2} = \frac{200}{1+(200) \times (0,01)}$$

$$\frac{200}{4} = 50 \rightarrow n=50$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel yang diambil dalam penelitian adalah nasabah yang aktif di BPR Karunia Pakto sebesar 50 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja nasabah yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiono, 2001 :60). Penyebaran kuisioner dilakukan secara langsung dengan mendatangi 50 responden yang menjadi nasabah aktif di PT. BPR Karunia Pakto Kencong.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas terjadi apabila distribusi probabilitas tetap sama (konstan) dalam semua observasi variabel independen dan varians setiap residual adalah sama untuk semua nilai dari variabel independen. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas yang digunakan adalah uji glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap masing-masing variabel independen. Adapun hasil uji heteroskedastisitas disajikan pada tabel berikut :

Tabel I. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Glejser			Keterangan
	Signifikan si		Cutt off	
Kegiatan Sosial (X1)	0,060	>	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Ukuran Perusahaan (X2)	0,646	>	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Profitabilitas (X3)	0,521	>	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kinerja Lingkungan Hidup (X4)	0,053	>	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel I, dapat diketahui bahwa nilai probabilitas atau signifikansi untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### Pengujian Instrumen

Dalam penelitian ini data dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif, dimana kuisioner yang telah terkumpul diolah dalam bentuk tabulasi dengan memberikan bobot jawaban pada masing-masing pernyataan. Dari tabulasi data tersebut dihasilkan keluaran-keluaran berupa angka yang selanjutnya dianalisis melalui program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Setelah kuisioner terkumpul untuk melakukan analisis data perlu dilakukan uji validitas dan uji reabilitas. Kedua pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan sesuai dengan yang diukur dan juga konsistensi dengan data.

##### a) Uji Validitas.

Uji validitas merupakan sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Singarimbun dan Effendi (1995). Uji validitas dilakukan dengan korelasi skor individu yang diperoleh masing-masing item/pertanyaan dengan skor total dari masing-masing item dengan menggunakan teknik korelasi person. Kriteria yang ditetapkan untuk mengukur valid tidaknya suatu data adalah jika mempunyai nilai koefisien (rhitung) > (rtabel), selain itu validitas dapat dilihat dari nilai signifikan jika nilai signifikan 5% atau 0,05 maka item itu dapat dikatakan valid.

##### b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kebebasan pengukuran dari kesalahan random sehingga menghasilkan bentuk yang konstan. Suatu alat ukur dinyatakan konsisten dan dapat di andalkan jika alat ukur tersebut dapat memberikan hasil yang sama bila digunakan untuk mengukur ulang objek yang sama. Tujuan dilakukan reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi suatu alat ukur (kuisioner). Suatu instrument dikatakan reliable jika mempunyai nilai

*cronbach alpha* lebih dari 0,6 (Ghozali, 2006:123). Teknik *cronbach alpha* menunjukkan indeks konsistensi internal yang akurat, cepat, dan ekonomis.

### Uji Asumsi Klasik

Agar penggunaan analisis regresi ini tidak bias atau tidak terjadi pelanggaran terhadap asumsi tersebut, maka perlu dilakukan uji asumsi klasik, yang terdiri dari:

#### a) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas digunakan untuk menguji kenormalan distribusi data untuk menghindari bias dan mengetahui apakah data yang dijadikan sampel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *Komolgorov-smirnov*. Dengan kriteria pengujian yaitu jika angka signifikan lebih dari 0,05 maka data berdistribusi secara normal.

#### b) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah untuk melihat ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear ganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Uji Multikolear dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas/independen dalam suatu model tidak saling berkorelasi satu dengan lainnya. Pengujian yang baik merupakan pengujian yang mana di dalamnya tidak terdapat suatu multikolinearitas. Ada tidaknya multikolinearitas dapat diketahui apabila variabel memiliki *Varian Inflation Factor* artinya dikatakan multikol apabila nilai VIF disekitar angka 10. Jika  $VIF < 10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas. Semakin tinggi VIF, maka semakin besar peluang untuk terjadinya multikolinearitas antar variabel independen atau variabel bebas.

#### c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menunjukkan varian dan residual yang tidak sama dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas terjadi apabila variabel dari setiap kesalahan pengganggu untuk variabel-variabel bebas yang diketahui tidak mempunyai varian yang sama untuk semua pengamatan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan grafik *catterplot*. Kriteria terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu apabila ada pola tertentu yang teratur (bergelombang, menyebar, dan menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, apabila ada pola yang telah, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Hipotesis

#### a) Analisis Regresi Berganda

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dimana regresi berganda ini digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel independen atau variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi berganda yang digunakan dapat dirumuskan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y	= Kepercayaan pelanggan
$\alpha$	= Konstanta
X1	= Kualitas Pelayanan
X2	= Etika Pekerjaan
e	= Standar error

#### Uji F

Uji F adalah uji kelayakan model (*goodness of fit*) yang harus dilakukan dalam analisis regresi linear. Jika uji F tidak signifikan, maka tidak disarankan untuk melakukan uji t atau uji parsial. Uji F dilakukan dengan menggunakan tabel ANOVA yang bertujuan untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, sehingga nilai koefisien regresi secara bersama-sama dapat diketahui. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05. Ketentuan yang digunakan adalah (berdasarkan probabilitas):

1. Jika probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  tidak berhasil ditolak, yang berarti bahwa model regresi tidak dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen.
2. Jika probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  berhasil ditolak, yang berarti bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Atau dapat menggunakan perbandingan antara F Hitung dan F Tabel dengan criteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika F hitung  $> F$  tabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang berarti bahwa model regresi layak untuk digunakan dalam penelitian.
2. Jika F hitung  $< F$  tabel, maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, yang berarti bahwa model regresi tidak layak untuk digunakan dalam penelitian.

#### Uji t

Uji t yaitu menguji apakah variabel independen (X) secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05 dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Bentuk pengujiannya adalah:

1. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti bahwa tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Pengujian hipotesis juga dapat menggunakan perbandingan antara t hitung dan t tabel. Nilai t tabel dapat dilihat dengan menggunakan t tabel. Dasar pengambilan keputusan adalah:

1. Jika t hitung  $> t$  tabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang berarti bahwa variabel independennya secara parsial mampu menjelaskan variasi pada variabel dependennya.
2. Jika t hitung  $< t$  tabel, maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, yang berarti bahwa variabel independennya secara parsial tidak mampu



menjelaskan variasi pada variabel dependennya.

### 3.5.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah bagian dari keragaman total variabel tak bebas Y (variabel yang dipengaruhi atau dependen) yang dapat diterangkan atau diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas X (variabel yang mempengaruhi atau independen) (Supranto, 2001). Koefisien determinasi digunakan untuk menggambarkan kemampuan model dalam menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen. Koefisien determinasi dinyatakan dalam persentase. Nilai koefisien determinasi ini berkisar  $0 < R^2 < 1$ , apabila nilai  $R^2$  kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, dan sebaliknya apabila nilai  $R^2$  besar berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen besar.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dan diuraikan di atas, diketahui bahwa variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan etika kerja berpengaruh nyata dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember.

### a. Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepercayaan nasabah PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember, ini dibuktikan dengan perhitungan regresi dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember, diterima. Berpengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember, maka kepercayaan nasabah PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember semakin baik.

Kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Tjiptono (2001:59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau konsumen. Menurut parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Umar, 2003 : 8-9), untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Menurut Moorman, Deshpande, dan Zaltman (2007), kepercayaan (*Trust*) adalah kesediaan (*willingness*) individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena

individu mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada pihak lain tersebut. Kepercayaan nasabah dapat terbentuk jika ada keyakinan, yang dibuktikan dengan adanya kualitas pelayanan yang terbaik dari BPR.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yaitu nasabah PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember telah menerima kualitas pelayanan yang baik dari karyawan PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember, dimana karyawan pada PT BPR Karunia Pakto Kencong sudah dapat melaksanakan tugas kewajibannya dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, prosedur peminjaman kredit pada PT BPR Karunia Pakto Kencong mudah dipenuhi, karyawan pada PT BPR Karunia Pakto Kencong dengan cepat dan tepat menangani kredit nasabahnya, sikap perilaku seluruh karyawan mencerminkan profesionalisme dan kesopanan dan karyawan pada PT BPR Karunia Pakto Kencong menyampaikan dengan lugas informasi yang diminta nasabah terkait dengan aturan kredit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan akhirnya menciptakan kepercayaan pada nasabah bahwa PT BPR Karunia Pakto Kencong memiliki reputasi yang baik, puas dengan semua kualitas pelayanan yang diberikan PT BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember dan keamanan serta kenyamanan yang sangat terjaga untuk melakukan transaksi pada PT BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember. Alasan logis kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah adalah bermula dari BPR yang memberikan layanan berkualitas kepada nasabah, membuat nasabah menjadi nyaman. Layanan yang terbaik yang diberikan setiap saat kepada nasabah kapan saja membuat timbul rasa percaya dari nasabah untuk menggunakan jasa dari PT BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember. Nasabah juga percaya bahwasanya karyawan berlaku adil untuk memberi pinjaman sesuai dengan penghasilan nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hermanto (2009), yang menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan. Penelitian ini juga mendukung penelitian Variana (2010) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepercayaan sebagai variabel intervening.

### 4.2.2 Etika kerja Terhadap Kepercayaan Nasabah

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa etika kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember, ini dibuktikan dengan perhitungan regresi dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian hipotesis ke dua yang menyatakan bahwa etika kerja berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember, diterima. Berpengaruhnya etika kerja terhadap kepercayaan nasabah PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember mengindikasikan bahwa semakin baik etika kerja yang ditunjukkan dan diterapkan oleh karyawan, maka kepercayaan nasabah PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember semakin tinggi.

Menurut Tasmara dalam Widjajanti (2008), etika berarti sikap kepribadian, watak, karakter serta keyakinan atas sesuatu. Sikap ini tidak hanya dimiliki oleh individu, tetapi juga oleh kelompok, bahkan masyarakat. Etika dibentuk oleh

kebiasaan, pengaruh budaya serta sistem nilai yang diyakini. Hill *et al*, (1998) dalam Pratiwi (2012) menyatakan bahwa perilaku etika merupakan suatu ajaran untuk membedakan antara salah dan benar guna memberikan pembekalan kepada setiap pemimpin perusahaan ketika mempertimbangkan untuk mengambil keputusan strategis yang terkait dengan masalah moral yang kompleks. Etika kerja yang baik akan membentuk persepsi positif pada nasabah sehingga menimbulkan kepercayaan kepada nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah telah dijaga kerahasiaan datanya saat akan meminjam. Selain itu nasabah telah merasakan etika karyawan yaitu karyawan disiplin dalam menjalankan tugas dan kewajiban-kewajibannya, karyawan konsisten untuk menentukan keputusan kepada calon nasabah yang akan melakukan kredit pinjaman pada bank dan karyawan pada PT BPR Karunia Pakto Kencong cermat dalam menghitung pinjaman dengan suku bunga. Semua etika kerja yang ditunjukkan oleh karyawan akhirnya menciptakan kepercayaan pada nasabah bahwa PT BPR Karunia Pakto Kencong memiliki reputasi yang baik, percaya bahwa suku bunga yang ditawarkan sangat memuaskan, puas dengan semua kualitas pelayanan yang diberikan PT BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember dan keamanan serta kenyamanan yang sangat terjaga untuk melakukan transaksi pada PT BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember. Nasabah juga percaya bahwasanya karyawan berlaku adil untuk memberi pinjaman sesuai dengan penghasilan nasabah.

### Kesimpulan dan Keterbatasan

#### Kesimpulan

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepercayaan nasabah PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember. Alasan logisnya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Karunia Pakto Kencong Kabupaten Jember, maka akan menimbulkan kenyamanan dalam diri nasabah sehingga timbul rasa kepercayaan.

#### Keterbatasan

Dalam penelitian ini terdapat kelemahan atau keterbatasan, yaitu:

- masalah subjektivitas dari responden dapat mengakibatkan hasil penelitian ini rentan terhadap biasanya jawaban responden.
- perlunya pendampingan dari peneliti untuk membantu nasabah mengisi kuisioner, jadi bisa memerlukan waktu sedikit lama.
- variabel pengukuran kepercayaan nasabah hanya dibatasi pada kepuasan, pelayanan dan etika kerja, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi secara umum untuk menyimpulkan.

#### Saran

- peneliti seharusnya dapat menambahkan metode survey dengan wawancara untuk meningkatkan keseriusan responden untuk menjawab semua pertanyaan yang ada.
- peneliti selanjutnya dapat lebih meluangkan waktu agar waktu penelitian bisa lebih lama.

- peneliti selanjutnya dapat memperluas variabel dalam mengukur kepercayaan nasabah.

### Daftar Pustaka

- Direktorat Jendral Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, 2007.
- Dendawijaya Lukman. 2005 *Bank Perkreditan Rakyat sebagai salah satu bank yang melaksanakan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas*
- Effendi (1995). *Uji validitas dilakukan dengan korelasi skor individu yang diperoleh masing-masing item/pertanyaan dengan skor total dari masing-masing item dengan menggunakan teknik korelasi person.*
- Hill et al, (1998) dalam Pratiwi (2012) menyatakan bahwa perilaku etika merupakan suatu ajaran untuk membedakan antara salah dan benar guna memberikan pembekalan kepada setiap pemimpin perusahaan ketika mempertimbangkan untuk mengambil keputusan strategis yang terkait dengan masalah moral yang kompleks.
- Moorman, Deshpande, dan Zaltman (2007), *kepercayaan (Trust) adalah kesediaan (willingness) individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena individu mempunyai keyakinan (confidence) kepada pihak lain tersebut.*
- Nasution (2004:47), *kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.*
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Umar, 2003 : 8-9), *untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.*
- Royne dalam Suryani (2001:273), *“Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru*
- Schnaars (1991) *pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepercayaan untuk setiap pelanggan agar tetap ingin menjadi nasabah di perusahaan tersebut.*
- Suatu instrument dikatakan reliable jika mempunyai nilai cronbach alpha lebih dari 0,6 (Ghozali, 2006:123).*
- Supranto (2001) *Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah bagian dari keragaman total variabel tak bebas Y (variabel yang dipengaruhi atau dependen) yang dapat diterangkan atau diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas X (variabel yang mempengaruhi atau independen) (Supranto, 2001)*
- Supranto (2001:18) *populasi adalah jumlah objek (satu-satuan atau individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga*
- Tasmara dalam Widjajanti (2008), *etika berarti sikap kepribadian, watak, karakter serta keyakinan atas sesuatu. Sikap ini tidak hanya dimiliki oleh individu, tetapi juga oleh kelompok, bahkan masyarakat..*

Tasmara dalam Wijajanti, 2012 *Etika kerja adalah sikap kepribadian, watak, karakter serta keyakinan atas sesuatu. Sikap ini tidak hanya dimiliki oleh individu, tetapi juga oleh kelompok, bahkan masyarakat.*

Tjiptono (2002:275) mengidentifikasi lima aspek kualitas jasa yang terdiri dari faktor fisik, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personil karyawan.

Wyckof dalam Tjiptono (2001:59) *Kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau konsumen.*

