

**PENGARUH INTERAKSI PERSONAL, PEMECAHAN MASALAH DAN
KEBIJAKAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BRI UNIT POLOKARTO**

JURNAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Manajemen



Disusun Oleh :

NAMA : SRI REJEKI NOVITA SARI

NIM : 2022515336

PRODI : S1 MANAJEMEN


**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DHARMA AUB
SURAKARTA**


2025

LEMBAR PERSETUJUAN JURNAL SKRIPSI

Nama : Sri Rejeki Novita Sari
NIM : 2022515336
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Interaksi Personal, Pemecahan Masalah Dan
Kebijakan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri
Unit Polokarto
Nama Pembimbing : Ambar Wariati, S.H., M.M., M.H.

Surakarta, 22 Februari 2025

Ketua Program Studi

Denny Mahendra, S.E., M.M.
NIDN. 0606077904

Pembimbing

Ambar Wariati, S.H., M.M., M.H.
NIDN. 0604016701

ABSTRAK

PENGARUH INTERAKSI PERSONAL, PEMECAHAN MASALAH DAN KEBIJAKAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI UNIT POLOKARTO

SRI REJEKI NOVITA SARI

NIM : 2022515336

novitavitt@gmail.com

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Polokarto.

Rancangan atau desain penelitian ini termasuk penelitian eksplanatori, yaitu penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lain atau bagaimana suatu mempengaruhi variabel lain. Penelitian ini menggunakan sampel 100 responden nasabah Bank BRI Unit Polokarto. Teknik analisis dalam penelitian ini terdiri dari pengujian instrument yang terdiri dari Uji validitas, Uji reliabilitas, Uji asumsi klasik, Analisis regresi linier berganda, Uji t, Uji F, dan Uji R² (Koefisien Determinasi).

Hasil penelitian diperoleh bahwa uji regresi linier berganda interaksi personal pemecahan masalah dan kebijakan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil Uji t diperoleh interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 96,780 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, Kebijakan pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah secara simultan. Koefisien determinasi (R²) variabel interaksi personal (X1), pemecahan masalah (X2), kebijakan pelayanan (X3) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 74,4% dan sisanya sebesar 25,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian seperti loyalitas pelanggan, reputasi perusahaan, dan keberlanjutan bisnis.

Kata kunci: Interaksi personal, pemecahan masalah, kebijakan, kepuasan nasabah

ABSTRACT

THE EFFECT OF PERSONAL INTERACTION, PROBLEM SOLVING AND POLICIES ON CUSTOMER SATISFACTION AT BRI POLOKARTO UNIT

The purpose of this study is to analyze and explain the personal interaction of problem solving and policies that affect customer satisfaction of Bank BRI Polokarto Unit.

The design or design of this research includes explanatory research, which is research that aims to analyze the relationships between one variable and another variable or how a person affects other variables. This study uses a sample of 100 respondents from Bank BRI Polokarto Unit customers. The analysis technique in this study consists of instrument testing consisting of validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, t test, F test, and R² test (Coefficient of Determination).

The results of the study were obtained that the multiple linear regression test, personal interaction, problem solving, and service policy had a positive effect on customer satisfaction. The results of the t-test were obtained that personal interaction, problem solving and service policies had a significant effect on customer satisfaction. The results of the F test show that the F value is calculated as 96.780 with a significance level of $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that the variables of Personal Interaction, Problem Solving, Service Policy, affect the Customer Satisfaction variable simultaneously. The determination coefficient (R²) of the variables of personal interaction (X1), problem solving (X2), service policy (X3) to the variable of customer satisfaction (Y) was 74.4% and the remaining 25.6% was explained by other variables outside the research model such as customer loyalty, company reputation, and business sustainability.

Keywords: *Personal interaction, problem solving, policy, customer satisfaction.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) adalah salah satu bank milik negara (BUMN) terbesar dan tertua di Indonesia, yang didirikan pada tahun 1895. BRI fokus pada pemberdayaan sektor mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia dan dikenal sebagai bank yang menyediakan layanan keuangan untuk masyarakat luas, terutama di wilayah pedesaan. Ini menjadikan BRI sebagai salah satu bank terdepan dalam inklusi keuangan di Indonesia, dengan jaringan yang sangat luas di seluruh penjuru negeri, termasuk di area terpencil (BRI, 2024a).

BRI terus berinovasi untuk mempertahankan posisinya sebagai bank terdepan dalam mendukung sektor UMKM dan menjadi bank yang inklusif serta adaptif terhadap perubahan zaman, baik dalam pelayanan digital maupun jaringan tradisionalnya (BRI, 202).

Bank BRI menerapkan berbagai strategi untuk memperoleh dan mempertahankan kepuasan nasabah, terutama dengan fokus pada pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia, baik di perkotaan maupun pedesaan (Ardhi, 2013). BRI menyediakan pinjaman mikro dan Kredit Usaha Rakyat untuk membantu UMKM dalam mengembangkan usaha mereka. Dengan akses kredit yang mudah dan bunga yang bersaing, BRI membantu para pengusaha kecil yang tidak memiliki akses perbankan konvensional (Utoyo, 2020).

Kepuasan nasabah merupakan perasaan atau penilaian positif yang dirasakan oleh nasabah setelah menggunakan produk atau layanan dari sebuah perusahaan. Kepuasan ini menjadi ukuran seberapa baik perusahaan dalam memenuhi atau

melampaui harapan nasabah (Astriyanti, 2023).

Kepuasan nasabah menjadi indikator utama keberhasilan perusahaan dalam menyediakan layanan yang bermakna dan bernilai. Dengan menjaga kepuasan nasabah, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas, membangun citra positif, serta menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan (A. Wangsawidjaja Z., 2020).

BRI memastikan transparansi dalam biaya layanan dan suku bunga, yang membantu membangun kepercayaan nasabah. Nasabah diberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai produk, biaya administrasi, dan ketentuan-ketentuannya. BRI memiliki prosedur yang efektif dalam menangani keluhan nasabah. Penyelesaian masalah yang cepat dan solusi yang memuaskan membantu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan BRI.

Interaksi personal memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah, terutama karena hubungan yang baik antara staf dan nasabah dapat meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan loyalitas nasabah (Rahmi, 2021).

Terdapat beberapa problem mengenai pelayanan Bank BRI wilayah Sukoharjo tahun 2019 yaitu bahwa sejumlah nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sukoharjo, Kabupaten Sukoharjo mengeluhkan pelayanan Bank milik pemerintah tersebut yang dinilai lamban dan membosankan nasabah, terutama di bagian teller. Salah satu nasabah Bank BRI, Fatimah (55) mengungkapkan leletnya pelayanan BRI dibuktikan dengan lambatnya para teller bahkan pada pada jam 14.00 WIB siang teller ditutup (Bintang Pos, 2019).

Saat di konfirmasi, terkait buruknya pelayanan BRI Pembantu Sukoharjo mengatakan, seharusnya

tetap dilayani oleh teller karena Nasabah Bank BRI itu sudah ada di dalam Kantor BRI Pembantu Sukoharjo sebelum Jam 14.00 WIB. Karena terakhir itu selama bulan Ramadhan ini pelayanan terakhir jam 14.15 wib (Bintang Pos, 2019b).

Kasus yang lain menjelaskan bahwa PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Sukoharjo, dan Kejaksaan Negeri (Kejari) Sukoharjo tandatangani kerja sama penanganan hukum bidang perdata dan tata usaha negara di kantor Bank BRI setempat. Kerja sama ini bertujuan untuk mempermudah BRI mengatasi kredit macet yang dialami nasabah (Kawul, 2024a).

Pemecahan masalah yang efektif memiliki dampak besar terhadap kepuasan nasabah. Ketika perusahaan mampu menangani masalah dengan cepat dan efisien, nasabah merasa dihargai dan diutamakan, yang memperkuat hubungan positif mereka dengan perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Mujizatullah (2018) dan Rahman (2017) menjelaskan bahwa pemecahan masalah oleh bank memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah saat melakukan transaksi di Bank.

Penelitian oleh Wikaningrum (2011) menjelaskan praktik kebijakan manajemen SDM bagi sebagian besar responden bank syariah kurang optimal. Hal ini termasuk alokasi waktu pelatihan dan frekuensi pelaksanaan, kejelasan dasar untuk pengaturan promosi, jenis dan jumlah kompensasi yang kurang kompetitif bila dibandingkan dengan jenis pekerjaan yang sama di bank lain, serta penilaian kinerja yang kurang berorientasi pada pengembangan karyawan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka peneliti akan melakukan analisis terkait dengan kepuasan nasabah yang terdiri dari

interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan. Peneliti memilih judul skripsi yaitu **“Pengaruh Interaksi Personal, Pemecahan Masalah dan Kebijakan terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Unit Polokarto”**.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah interaksi personal berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Polokarto?
2. Apakah pemecahan masalah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Polokarto?
3. Apakah kebijakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Polokarto?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan interaksi personal berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Polokarto.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pemecahan masalah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Polokarto
3. Untuk menganalisis dan menjelaskan kebijakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Polokarto

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Unit Polokarto Rancangan atau desain penelitian ini termasuk penelitian eksplanatori, yaitu penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lain atau bagaimana suatu mempengaruhi variabel lain

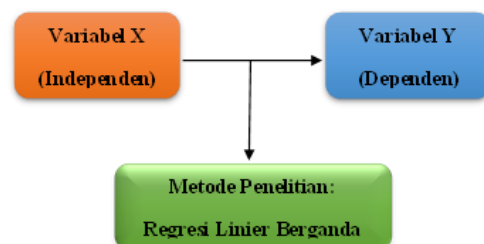


Figure 1 Bagan Desain Penelitian

Penelitian dilakukan di November-Desember 2024. Pengambilan sampel untuk penelitian menurut Sugiyono (2017), jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya. Sampel adalah bagian dari populasi penelitian, sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Unit Polokarto, diambil sejumlah anggota populasi yang ada sejumlah 100.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner berisi pernyataan mengenai reward, motivasi dan lingkungan kerja terhadap variabel kinerja karyawan dengan menggunakan skala likert untuk keperluan analisis.

Metode Analisis Data yang di gunakan yaitu :

1. Uji Instrumen
 - a. Uji Validitas
 - b. Uji Reliabilitas
2. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Multikolinieritas
 - b. Uji Autokorelasi
 - c. Uji Heteroskedastisitas
 - d. Uji Normalitas
3. Uji Hipotesis
 - a. Uji T
 - b. Uji F
 - c. Koefisien Determinasi (R^2)

HASIL PENELITIAN

Rangkuman hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan.

1. Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

a. Uji Variabel X_1 (Interaksi Personal)

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1-1	0,603	0,196	Valid
X1-2	0,469	0,196	Valid
X1-3	0,659	0,196	Valid
X1-4	0,354	0,196	Valid
X1-5	0,580	0,196	Valid

b. Uji Variabel X_2 (Pemecahan Masalah)

No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X2-1	0,533	0,196	Valid
X2-2	0,567	0,196	Valid
X2-3	0,453	0,196	Valid
X2-4	0,312	0,196	Valid
X2-5	0,364	0,196	Valid
X2-6	0,529	0,196	Valid
X3-7	0,570	0,196	Valid

c. Uji Variabel X_3 (Kebijakan)

No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X3-1	0,629	0,196	Valid
X3-2	0,550	0,196	Valid
X3-3	0,702	0,196	Valid
X3-4	0,546	0,196	Valid
X3-5	0,675	0,196	Valid

d. Uji Variabel Y

No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
y1	0,545	0,196	Valid
y2	0,577	0,196	Valid
y3	0,510	0,196	Valid
y4	0,415	0,196	Valid
y5	0,567	0,196	Valid
y6	0,506	0,196	Valid

2. Uji Reliabilitas

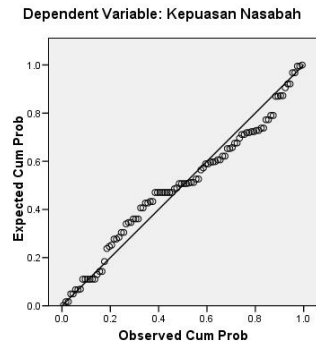
Variabel	Alpha Cronvabc's	Kriteria	Keterangan
Interkasi Personal (X_1)	0,763	Alpha Cronbach's > 0,60 maka reliabel	Reliabel
Pemecahan Masalah (X_2)	0,823		Reliabel
Kebijakan (X_3)	0,758		Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,773		Reliabel

Berdasarkan table mengenai uji reliabilitas maka diperoleh hasil bahwa variabel independen interaksi personal (X_1), pemecahan masalah (X_2), kebijakan (X_3) dan kepuasan nasabah (Y) > 0,60 sehingga item pada variabel dinyatakan reliabel (konsisten).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar di atas menunjukkan bahwa data plotting (titik-titik) mengikuti garis diagonal, maka kesimpulan uji normalitas adalah model regresi berdistribusi normal pada variabel independen interaksi personal (X1), pemecahan masalah (X2), kebijakan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y).

b. Uji Multikolinearitas

Coefficient ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,349	1,314			2,548	,012		
	Interaksi Personal	,179	,079	,166		2,263	,026	,479	2,089
	Pemecahan Masalah	,551	,087	,533		6,295	,000	,361	2,773
	Kebijakan	,216	,070	,249		3,102	,003	,401	2,491

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel maka dikatakan setiap variabel terbebas dari multikolinearitas karena nilai variance inflation factor (VIF) < 10 dan nilai Tolerance > 0.10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,993	,910			1,091	,278
	Interaksi Personal	-,077	,055	-,205		-1,406	,163
	Pemecahan Masalah	,019	,061	,054		,321	,749
	Kebijakan	,035	,048	,115		,725	,470

a. Dependent Variable: Absut

Tabel menunjukkan nilai signifikansi variabel Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, dan Kebijakan mempunyai nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas

d. Uji Autokorelasi

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,867 ^a	,752	,744	1,151	1,708

a. Predictors: (Constant), Kebijakan, Interaksi Personal, Pemecahan Masalah

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Tabel menunjukkan nilai Durbin Watson sebesar dL 1,6131 dengan nilai dU yaitu 1,7364. Nilai Durbin Watson tersebut yang berada diantara $dL < d < du$ yaitu $1,6131 < 1,708 < 1,7364$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficient ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,349	1,314			2,548	,012		
	Interaksi Personal	,179	,079	,166		2,263	,026	,479	2,089
	Pemecahan Masalah	,551	,087	,533		6,295	,000	,361	2,773
	Kebijakan	,216	,070	,249		3,102	,003	,401	2,491

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Uji t

Coefficient ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,349	1,314			2,548	,012		
	Interaksi Personal	,179	,079	,166		2,263	,026	,479	2,089
	Pemecahan Masalah	,551	,087	,533		6,295	,000	,361	2,773
	Kebijakan	,216	,070	,249		3,102	,003	,401	2,491

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil sebagai berikut:

1) Pengaruh Interaksi Personal terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji dengan model persamaan regresi yang telah dilakukan menunjukkan Interaksi Personal mempunyai t hitung sebesar 2,263 dengan signifikansi $0,026 < 0,05$ artinya bahwa Interaksi Personal mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. (**Hipotesis 1 terbukti**).

2) Pengaruh Pemecahan Masalah terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji dengan model persamaan regresi yang telah dilakukan menunjukkan Pemecahan Masalah mempunyai t hitung sebesar 6,295 signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya bahwa Pemecahan Masalah mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan

Nasabah. (**Hipotesis 2 terbukti**)

3) Pengaruh Kebijakan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji dengan model persamaan regresi yang telah dilakukan menunjukkan variabel Kebijakan mempunyai t hitung sebesar 3,102 dengan signifikansi $0,003 < 0,05$ artinya bahwa Kebijakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. (**Hipotesis 3 terbukti**)

c. Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	384,858	3	128,286	96,780	,000 ^b
	Residual	127,252	96	1,326		
	Total	512,110	99			

a. Predictors: (Constant), Kebijakan, Interaksi Personal, Pemecahan Masalah
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Tabel di atas menunjukkan nilai F hitung sebesar 96,780 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, Kebijakan, berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah secara simultan.

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,867 ^a	,752	,744	1,151	1,708

a. Predictors: (Constant), Kebijakan, Interaksi Personal, Pemecahan Masalah
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Diketahui bahwa variasi perubahan variabel pendapatan pedagang dapat dipengaruhi oleh interaksi personal (X1), pemecahan masalah (X2), kebijakan (X3) sebesar 74,4% dan sisanya sebesar 25,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.

PEMBAHASAN

1. Interaksi personal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

Interaksi personal terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya apabila interaksi personal ditingkatkan

maka akan semakin tinggi kepuasan nasabah pada BRI Unit Polokarto. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Faizah (2021) bahwa interaksi personal berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh interaksi personal terhadap kepuasan nasabah disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya interaksi yang ramah, responsif, dan profesional dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena mereka merasa dihargai dan diperhatikan.

Interaksi personal yang baik membangun kepercayaan antara nasabah dan penyedia layanan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Komunikasi yang efektif, karyawan dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan nasabah, sehingga dapat memberikan solusi yang lebih sesuai.

Interaksi yang positif menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi nasabah, yang dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap layanan secara keseluruhan. Respon yang cepat dan tepat dalam menangani keluhan atau permintaan nasabah meningkatkan kepuasan karena mereka merasa mendapatkan perhatian yang cukup.

2. Pemecahan masalah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

Pemecahan masalah terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya apabila pemecahan masalah ditingkatkan maka akan semakin tinggi kepuasan nasabah pada BRI Unit Polokarto. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Destauli (2021) dan Solekah (2022) bahwa terdapat pengaruh positif pemecahan masalah terhadap kepuasan nasabah.

Ketika masalah nasabah dapat diselesaikan dengan cepat dan efektif akan merasa lebih percaya terhadap layanan yang diberikan. Kepercayaan

ini berkontribusi pada loyalitas jangka panjang. Nasabah yang mengalami kendala atau permasalahan cenderung merasa frustrasi. Jika solusi diberikan dengan cepat dan efisien, perasaan negatif ini dapat dikurangi, sehingga mereka tetap puas dengan layanan tersebut.

Pemecahan masalah yang baik menunjukkan bahwa perusahaan peduli terhadap kebutuhan nasabah, yang meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan. Nasabah yang puas dengan cara suatu perusahaan menangani masalah mereka lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Sistem pemecahan masalah yang baik, perusahaan dapat mengurangi waktu dan biaya dalam menangani keluhan nasabah, sekaligus memastikan kepuasan pelanggan tetap tinggi.

3. Kebijakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

Kebijakan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya apabila kebijakan ditingkatkan maka akan semakin tinggi kepuasan nasabah pada BRI Unit Polokarto. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mujizatullah (2018) dan Rahman (2017) bahwa kebijakan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kebijakan yang tepat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena menentukan bagaimana suatu perusahaan atau lembaga melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Kebijakan yang tidak terlalu kaku dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah akan meningkatkan kepuasan. Misalnya, kebijakan pengembalian barang yang fleksibel di ritel atau kebijakan restrukturisasi kredit di perbankan.

Nasabah cenderung lebih puas jika kebijakan perusahaan jelas, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami, seperti kebijakan biaya layanan, bunga pinjaman, atau syarat dan ketentuan produk. Kebijakan yang dibuat dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kepentingan nasabah, seperti program loyalitas, layanan pelanggan 24/7, atau potongan biaya untuk pelanggan setia, akan meningkatkan kepuasan.

Kebijakan yang memungkinkan proses lebih cepat dan mudah, misalnya dalam pengajuan klaim asuransi atau pembuatan rekening bank, dapat meningkatkan pengalaman nasabah dan mengurangi keluhan. Kebijakan yang jelas dalam menangani keluhan, seperti jaminan respon cepat atau adanya kompensasi untuk kesalahan layanan, menunjukkan komitmen terhadap kepuasan nasabah

IMPLIKASI MANAJERIAL

1. Pengaruh Interaksi personal terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari nilai indikator uji validitas interaksi personal pernyataan X1-3, X1-1, dan X1-5 sebagai berikut:

- a. Dengan selalu memberikan tanggapan yang positif terhadap pertanyaan atau keluhan, nasabah menjadi merasa mendapatkan *feedback* yang baik. Seperti selalu menjawab pertanyaan nasabah dengan antusias dan selalu mendengarkan keluhan nasabah menjadikan nasabah merasa puas dengan pelayanan BRI Unit Polokarto. Respon positif berupa nada suara yang sopan, sikap proaktif dalam memberikan solusi, serta kesediaan membantu dengan sabar.
- b. BRI Unit Polokarto melayani nasabah dengan memberikan

informasi secara jujur dan transparan. Keterbukaan dan kejujuran keterlibatan emosional yang diberikan membuat nasabah merasa puas, seperti ketika nasabah menanyakan informasi yang transparan mengenai produk, biaya, risiko, dan prosedur layanan perbankan.

- c. Hubungan emosional antara pegawai bank dan nasabah bisa terbentuk melalui pendekatan yang lebih personal, dengan mengenal nama nasabah atau memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Pegawai Bank BRI Unit Polokarto memiliki kepedulian yang tulus terhadap kepuasan nasabah dan menunjukkan antusiasme dalam melayani setiap nasabah.
2. Pengaruh Pemecahan masalah terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal tersebut dapat dilihat dari indicator uji validitas pernyataan X2-7, X2-2, dan X2-1 sebagai berikut:

- a. BRI Unit polokarto selalu melakukan evaluasi setiap hari dan monitoring terhadap pelayanannya. Sehingga apabila terdapat keluhan atau masalah bisa secepatnya mendapatkan solusi. Proses pemecahan masalahnya melibatkan pemantauan berkelanjutan untuk menilai apakah solusi tetap efektif seiring waktu.
- b. BRI Unit Polokarto memberikan fasilitas Kredit KUR yang didapatkan dari pemerintah yang disalurkan kepada masyarakat untuk modal usaha.
- c. Setiap terdapat permasalahan di BRI Unit Polokarto telah diidentifikasi secara jelas dan dipahami semua pihak yang terlibat, dengan tujuan yang spesifik.

Seperti, BRI Unit Polokarto memberikan kejelasan terhadap permasalahan nasabah seperti terjadi kesalahan transfer maka pihak bank akan memberikan penjelasan untuk pengaduannya, estimasi waktu penyelesaiannya, dan menjelaskan alur dari dana yang belum masuk ke rekening seperti apa.

3. Pengaruh Kebijakan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemecahan masalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal tersebut dapat dilihat dari indicator uji validitas pernyataan X3-3, X3-5, dan X3-1 sebagai berikut:

- a. Dengan mengukur jumlah dan jenis keluhan nasabah terkait produk atau layanan bank melalui survei kepuasan nasabah yang dikirimkan melalui WA resmi dari BRI dan kanal pengaduan online melalui Sabrina. Semakin rendah jumlah keluhan, biasanya menunjukkan kualitas layanan yang baik.
- b. BRI Unit Polokarto memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi dan SOP memberikan rasa aman terhadap nasabah. Seperti memberikan kebijakan layanan secara transparan dan mudah dipahami peraturannya. Seperti akan melakukan penarikan, bisa melalui berbagai kanal seperti teller, ATM/CRM, dan melalui BRImo.
- c. BRI Unit Polokarto mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan layanan bank, yang bisa didapatkan melalui survei atau feedback secara berkala.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di BRI

- Unit Polokarto. Artinya apabila ke-3 variabel tersebut dinaikan maka kepuasan nasabah juga meningkat.
2. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial (masing-masing) interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BRI Unit Polokarto.
 3. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 96,780 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, Kebijakan, berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah secara simultan (bersama-sama).
 4. Koefisien determinasi (R^2) variabel interaksi personal (X_1), pemecahan masalah (X_2), kebijakan (X_3) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 74,4% dan sisanya sebesar 25,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.

B. Saran

1. Memberikan pelatihan berkala kepada pegawai frontliner (teller, customer service, dan relationship manager) tentang komunikasi yang efektif, empati, dan pelayanan prima.
2. Menyediakan berbagai kanal untuk pengaduan, seperti hotline, email, chat online, dan media sosial, agar nasabah bisa menyampaikan keluhan dengan mudah.
3. Memberikan kebijakan yang lebih fleksibel, seperti penghapusan denda keterlambatan dalam situasi darurat atau penyesuaian tenor pinjaman bagi nasabah yang mengalami kesulitan finansial.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Wangsawidjaja Z. (2020). *Kredit Bank Umum - Menurut Teori Dan Praktik Perbankan Indonesia*. Andi Offset.
- Ardhi, H. K. &. (2013). *Selling with Character*. PT. Gramedia Pustaka.
- Astriyanti, N. L. D. (2023). *Kepuasan Nasabah Pada Lembaga Keuangan Non Bank: Lembaga Perkreditan Desa*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Basayaib, F. (2018). *Teori Pembuatan Keputusan*. Grasindo.
- Bintang Pos. (2019a). *Nasabah Bank BRI Unit Sukoharjo Keluhkan Pelayanan*. Binatang Pos. <https://bintangpost.com/read/2175/nasabah-bank-bri-unit-sukoharjo-keluhkan-pelayanan>
- Bintang Pos. (2019b). *Nasabah Bank BRI Unit Sukoharjo Keluhkan Pelayanan*. Binatang Pos.
- BRI. (2024a). *Profile Bank BRI*. BRI. <https://bri.co.id/>
- BRI. (2024b). *Profile Bank BRI*. BRI.
- Destauli, S. & N. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Keamanan, Penanganan Masalah, Komunikasi dan Komitmen Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden*. Universitas Sumatera Utara.
- Fadli, Z. (2024). *Pengantar Psikologi Industri dan Organisasi: Konsep dan Teori*. CV. Gita Lentera.
- Faizah, S. N. (2021). *Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember*. UIN KHAS Jember.
- Kawul, I. (2024a). *Atasi Kredit Gagal Bayar, BRI Sukoharjo Gandeng Kejaksaaan Negeri*. Jawa Pos. <https://radarsolo.jawapos.com/sukoharjo/844745789/atasi-kredit-gagal-bayar-bri-sukoharjo-gandeng-kejaksaaan-negeri>

- Kawul, I. (2024b). *Atasi Kredit Gagal Bayar, BRI Sukoharjo Gandeng Kejaksaan Negeri*. Jawa Pos.
- Kuncoro, H. (2021). *Ekonomi Moneter: Studi Kasus di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.
- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi Antarpersonal*. Prenada Media Group.
- Mazali, A. (2012). *Antropologi Dan Kebijakan Publik*. Kencana Prenada Media Group.
- Mujizatullah, M. (2018). Kebijakan Dan Pelayanan Pembiayaan Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/jhes.v2i1.1392>
- Newell & Simon. (1972). *Human Problem Solving*. Prentice Hall.
- Qomariah, N. (2021). *Pentingnya Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung: Studi Pengaruh Customer Value, Brand Image, Dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Pariwisata Pantai*. CV. Pustaka Abadi.
- Rahman, A. (2017). *Pengaruh Kebijakan Dan Pelayanan Pembiayaan Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rahmi, S. (2021). *Komunikasi Interpersonal dan Hubungannya Dalam Konseling*. Syiah Kuala University Press.
- Rusmawati, Y., & Ristyanadi, B. (2018a). Analisis Pelayanan CS (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan. *JURNAL EKBIS*, 19(1), 1092. <https://doi.org/10.30736/ekbis.v19i1.141>
- Rusmawati, Y., & Ristyanadi, B. (2018b). Analisis Pelayanan CS (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan. *JURNAL EKBIS*, 19(1), 1092. <https://doi.org/10.30736/ekbis.v19i1.141>
- Santrock, J. W. (2007). *Educational Psychology*. McGraw-Hill Companies.
- Setiawan, M. F. & Ikrar P. (2020). *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa*. CV. Pustaka Learning Center.
- Solekah, A. N. & N. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(4). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30651/jms.v7i4.13381>
- Solikin M. Juhro. (2023). *Pengantar Kebanksentralan: Teori dan Kebijakan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syarif, R. M. Y. & Darman. (2018). *Komitmen Organisasi*. Nas Media Pustaka.
- Tohari, H. N. (2024). *Kepuasan Nasabah : Tinjauan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah*. CV. Adanu Abimata.
- Utoyo, I. (2020). *Hybrid Company Model: Cara Menang Di Era Digital Yang Disruptif*. Rayyana Komunikasindo.
- Wardana, G. A. M. & Miko A. (2023). *Kinerja Keuangan Lembaga Perbankan Berdasarkan Structural Capital, Relational Capital, Social Capital, Dan Human Capital Berbasis Asta Brata*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Wikaningrum, T. (2011). Praktek dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia pada Perbankan Syariah. *Jurnal Siasat Bisnis*, 15(1).