

## PENGARUH KEMUDAHAN AKSES DAN KETERSEDIAAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI: PERSPEKTIF PENGGUNAAN ATM DAN CABANG

**Valentino**

Fakultas Bisnis dan Akuntansi, Universitas Katolik Musi Charitas, Kota Palembang,  
Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia

[valentino010803@gmail.com](mailto:valentino010803@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh kemudahan akses dan ketersediaan layanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI dari perspektif penggunaan ATM dan cabang. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 100 responden, data dianalisis melalui regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Kemudahan akses memiliki koefisien 0,460 dan ketersediaan layanan 0,427, dengan kontribusi bersama sebesar 54,1% terhadap variasi kepuasan nasabah. Temuan ini menegaskan pentingnya ketersediaan fasilitas dan kemudahan layanan untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan nasabah.

**Kata kunci:** Kemudahan Akses, Ketersediaan Layanan, Kepuasan Nasabah

### ABSTRACT

*This study examines the effect of accessibility and service availability on customer satisfaction at Bank BRI, focusing on ATM and branch usage. Using a quantitative approach with 100 respondents, data were analyzed through multiple linear regression. The results indicate that both independent variables have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. Accessibility had a coefficient of 0.460, while service availability scored 0.427, jointly explaining 54.1% of satisfaction variance. These findings highlight the importance of facility availability and service convenience in maintaining and enhancing customer satisfaction.*

**Keywords:** Ease of Access, Service Availability, Customer Satisfaction

### Latar Belakang

Bank Rakyat Indonesia (BRI) dikenal sebagai salah satu bank

terbesar dan tertua di Indonesia. Dengan sejarah panjang dan jaringan yang luas, BRI telah

menjadi bagian penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan inklusi keuangan di berbagai wilayah. Tidak hanya di kota-kota besar, BRI juga menjangkau daerah pedesaan, memastikan layanan perbankan bisa dinikmati oleh semua kalangan masyarakat.

Seiring perkembangan teknologi, dunia perbankan mengalami transformasi besar. Layanan yang dulu hanya bisa diakses melalui kantor cabang, kini dapat dilakukan melalui mesin ATM atau platform digital. Namun, meskipun layanan digital semakin populer, peran ATM dan kantor cabang tetap tidak tergantikan. Banyak nasabah masih mengandalkan kedua fasilitas ini untuk kebutuhan transaksi sehari-hari.

Kemudahan akses menjadi salah satu faktor yang membuat nasabah merasa puas. ATM yang tersebar di berbagai lokasi memudahkan nasabah untuk bertransaksi kapan saja, tanpa harus memikirkan jarak atau waktu operasional. Bagi mereka yang membutuhkan layanan lebih kompleks, kantor cabang menyediakan pelayanan tatap muka yang lebih personal dan interaktif.

Selain kemudahan akses, ketersediaan layanan juga memegang peranan penting. Pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat sasaran membuat nasabah merasa diperhatikan. Di kantor cabang, ketersediaan petugas yang

kompeten dan waktu tunggu yang singkat bisa menjadi pembeda yang menentukan tingkat kepuasan. Sementara pada ATM, ketersediaan uang tunai dan kelancaran mesin menjadi faktor penentu kenyamanan bertransaksi.

Persaingan di industri perbankan semakin ketat. Bank tidak hanya bersaing dalam hal suku bunga atau produk, tetapi juga dalam memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah. BRI, dengan reputasi dan jaringannya, memiliki modal kuat untuk mempertahankan posisi terdepan. Namun, pemahaman yang mendalam tentang apa yang membuat nasabah puas—terutama dalam hal kemudahan akses dan ketersediaan layanan—menjadi kunci untuk terus bertahan.

Penelitian ini berupaya menggali lebih jauh pengaruh kemudahan akses dan ketersediaan layanan terhadap kepuasan nasabah BRI. Hasilnya diharapkan bisa menjadi masukan bagi BRI untuk menyusun strategi layanan yang lebih adaptif, responsif, dan sesuai kebutuhan masyarakat modern. Dengan begitu, BRI dapat terus menjadi bank pilihan utama di tengah perubahan zaman yang serba cepat.

### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk memahami sejauh mana faktor

kemudahan akses dan ketersediaan layanan memengaruhi kepuasan nasabah Bank BRI. Meskipun teknologi perbankan semakin maju, penggunaan ATM dan layanan di kantor cabang tetap menjadi pilihan utama bagi banyak nasabah. Namun, belum diketahui secara pasti apakah kemudahan akses terhadap fasilitas tersebut serta ketersediaan layanan yang memadai benar-benar memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menjawab dua pertanyaan utama, yaitu: apakah kemudahan akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan apakah ketersediaan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, khususnya dalam konteks penggunaan ATM dan layanan di kantor cabang Bank BRI. Jawaban atas pertanyaan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas bagi pihak bank dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

## Kajian Teori

Kemudahan akses mengacu

pada tingkat kenyamanan, kepraktisan, dan keterbukaan suatu sistem, layanan, atau infrastruktur bagi pengguna atau pihak yang mengaksesnya (Prestama et al., 2019). Menurut Grace & Novander (2017) mengatakan jika terdapat 3 indikator yang dapat mempengaruhi kemudahan akses, antara lain; *convience*, *ease of use*, dan juga *reliability*.

Ketersediaan layanan merujuk pada sejauh mana suatu layanan atau sistem dapat diakses dan digunakan oleh pengguna ketika dibutuhkan (Ruth et al., 2013). Menurut Ruth et al. (2013) terdapat beberapa indikator yang dapat mempengaruhi ketersediaan layanan, antara lain; jumlah dan distribusi ATM, waktu operasional kantor cabang, ketersediaan uang tunai pada mesin (*cash availability*), serta kecepatan pelayanan di kantor cabang.

Kepuasan nasabah merujuk pada tingkat kepuasan, kebebasan, dan keinginan yang terpenuhi dari pihak-pihak yang menggunakan produk atau layanan suatu perusahaan atau organisasi (Satriyanti, 2012). Menurut Parasuraman et al. (1998) variabel kepuasan nasabah diukur menggunakan dimensi SERVQUAL yang meliputi

*tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), yang telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan perbankan.

## Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kemudahan akses dan ketersediaan layanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI. Responden penelitian berjumlah 100 orang, yang merupakan nasabah pengguna layanan ATM dan kantor cabang BRI. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling* dengan pertimbangan kemudahan memperoleh responden yang sesuai kriteria penelitian. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator setiap variabel. Variabel kemudahan akses diukur

melalui lokasi ATM yang strategis, kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, dan keandalan mesin. Variabel ketersediaan layanan diukur dari jumlah dan distribusi ATM, waktu operasional kantor cabang, ketersediaan uang tunai, serta kecepatan pelayanan. Sementara itu, kepuasan nasabah diukur menggunakan dimensi SERVQUAL yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Sebelum analisis, dilakukan uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan data memenuhi kriteria kelayakan analisis statistik.

## Hasil dan Pembahasan

Tabel 1  
Uji Validitas

Variabel	Sig	Kriteria	Keterangan
----------	-----	----------	------------

Kemudahan Akses (X1)	0,000	0,05	Valid
Ketersediaan Layanan (X2)	0,000	0,05	Valid
Kepuasan Nasabah (Y1)	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Pada tabel 1, setiap item pernyataan untuk variabel bebas dan terikat, yaitu Kemudahan Akses, Ketersediaan Layanan, dan Kepuasan Nasabah dianggap valid dikarenakan mempunyai nilai signifikan  $< 0,05$ .

**Tabel 2**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Std	Keterangan
Kemudahan Akses	0,788	0,70	Reliabel
Ketersediaan Layanan	0,774	0,70	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,790	0,70	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Pada tabel 2, setiap pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,7$ . Hal ini berarti setiap variabel dari seluruh item pernyataan dapat dianggap reliabel.

**Tabel 3**  
**Uji Normalitas**

<i>Unstandardized Residual</i>		Keterangan
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,683	Normal

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Pada tabel 13, Uji normalitas menunjukkan nilai *asymp sig* sebesar 0,683  $>$  dari nilai signifikan 0,05 yang berarti data mempunyai distribusi normal.

**Tabel 4**  
**Uji Multikolinieritas**

Variabel	Colinearity Statistics	Keterangan
----------	------------------------	------------

	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>	
Kemudahan Akses	0,413	2,422	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Ketersediaan Layanan	0,413	2,422	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Pada tabel 4, nilai *tolerance* > 0,1 & VIF < 10. Hal ini terjadi masalah multikolinieritas antar variabel *independent* pada model regresi.

**Tabel 5**  
**Uji Heteroskedastisitas**

<b>Variabel</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Keterangan</b>
Kemudahan Akses	0,689	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Ketersediaan Layanan	0,557	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Pada tabel 5, nilai signifikan dari tiap variabel *independen* yaitu Kemudahan Akses dan Ketersediaan Layanan mempunyai nilai signifikan > 0,05. Maka dapat dikatakan kedua variabel itu tidak mengalami heteroskedastisitas karena nilai signifikan > 0,05.

**Tabel 6**  
**Analisis Regresi Berganda**

<b>Variabel</b>	<b>B</b>	<b>Signifikansi</b>
Konstanta	1,809	0.318
Kemudahan Akses	0,460	0.000
Ketersediaan Layanan	0,427	0.001

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Pada tabel 6, didapatkan persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = 1,809 + 0,460(X_1) + 0,427(X_2) + e$$

**Tabel 7**  
**Uji t**

<b>Variabel</b>	<b>B</b>	<b>t Hitung</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Keterangan</b>
-----------------	----------	-----------------	---------------------	-------------------

Kemudahan Akses	0,460	3,884	0.000	Hipotesis 1 diterima
Ketersediaan Layanan	0,427	3,420	0.001	Hipotesis 2 diterima

Sumber: Data primer yang diolah,2025

Berdasarkan tabel 7, dapat variabel bebas memiliki nilai sig < 0,05 dinyatakan bahwa hipotesis pertama dan kedua diterima karena

**Tabel 8**  
**Uji Koefisien Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,735 <sup>a</sup>	0,541	0,531	1,844

Sumber: Data primer yang diolah,2025

Berdasarkan tabel 8, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,531 menunjukkan bahwa 53,1% variabel *Kemudahan Akses dan Ketersediaan Layanan* dapat menjelaskan variabel *Kepuasan Nasabah bank BRI*. Sementara itu, 46,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 9**  
**Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	388,286	2	194,143	57,083	.000 <sup>b</sup>
Residual	329,904	97	3,401		
Total	718,190	99			

Sumber: Data primer yang diolah,2025

Berdasarkan tabel 9, nilai *F hitung* sebesar 57,083 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa *Ho* ditolak dan *Ha* diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel bebas, yaitu *Kemudahan Akses (X1), Ketersediaan Layanan (X2)*, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, yaitu *Kepuasan Nasabah (Y)*, secara simultan atau bersama-sama.

### Kesimpulan

Maka berdasarkan pembahasan uji hipotesis yang dilakukan, dapat

disimpulkan bahwa Kemudahan Akses (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y),

Ketersediaan Layanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y) bank BRI.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Kemudahan akses dan Ketersediaan layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah bank BRI, maka disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Rakyat Indonesia (BRI), diharapkan dengan kemudahan akses transaksi dan pelayanan nasabah terbaik, sehingga dapat senantiasa menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Agar dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik lagi, diharapkan penelitian ini dapat dilanjutkan dengan menambah atau merevisi item pernyataan setiap variabel dan memperluas jangkauan.

### **Daftar Pustaka**

Cahyani, P. D. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di Yogyakarta. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 151–162.

Dz, A. S. (2018). Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan*

Perbankan Syariah, 10(1), 63–80.

Grace, D., & Novander, N. (2017). Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi Dan Komputer*, 3(1), 39–50.

Hayati, N., Yulianto, E., & others. (2020). Peranan Keuangan Berkelanjutan Pada Industri Perbankan Dalam Mendukung Sustainable Development Goals: Peranan Keuangan Berkelanjutan Pada Industri Perbankan Dalam Mendukung Sustainable Development Goals. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi (JABE)*, 6(1), 1633–1652.

Jaya, D. P., Sobri, K. M., Putra, R., Najib, A., & others. (2023). Implementasi Kebijakan Restrukturisasi Kredit Perbankan kepada Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah di Era Pandemi Covid-19 pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). *PERSPEKTIF*, 12(4), 1361–1373.

Kiswara, N. D. (2021). Penerapan Pelayanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia



- Kantor Cabang Pembantu Mendawai Sukamara. Universitas Islam Sultan Agung.
- Ngamal, Y., & Perajaka, M. A. (2022). Penerapan Model Manajemen Risiko Teknologi Digital Di Lembaga Perbankan Berkaca Pada Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan Indonesia. *Jurnal Manajemen Risiko*, 2(2), 59–74.
- Prestama, F. B., Iqbal, M., & Riyadi, S. (2019). Potensi Finansial Teknologi Syariah Dalam Menjangkau Pembiayaan Non-Bank. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga keuangan Dan Perbankan*, 4(2), 147-158.
- Ruth, E., & others. (2013). Deskripsi kualitas layanan jasa akses internet di Indonesia dari sudut pandang penyelenggara. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 11(2), 137–146.
- Satriyanti, E. O. (2012). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah bank muamalat di Surabaya. *Journal of Business \& Banking*, 2(2), 171–184.
- Setiawan, Z., Hidayat, C., Putra, W. P., Novedliani, R., Nurcahyo, R., Wijaya, H., & Adhikara, C. T. (n.d.). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori, Konsep, dan Strategi Manajemen Pemasaran Jasa Era Industri 4.0 dan Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Syabatullah, S., & Tambunan, K. (2024). Kompetensi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Kantor Bank Syariah Indonesia Kc Padangsidempuan. *Journal Sains Student Research*, 2(1), 342–361.