

TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANK BPR SYARIAH KOTA MOJOKERTO DENGAN METODE SERVICE QUALITY (Studi Kasus Tabungan Amanah BANK BPR Syariah Kota Mojokerto)

Radix Ilman¹⁾, Sri Indriani²⁾, Emmalia Adriantantri³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Teknik Industri S1, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang
Email : ilman.radix23@gmail.com

Abstrak, Bank BPR Syariah merupakan perusahaan yang bergerak dalam pelayanan jasa perbankan yang berada di Kota Mojokerto. Bank BPR Syariah yang memiliki banyak macam tabungan, diantaranya tabungan amanah. Tabungan amanah merupakan tabungan yang berfokus pada masyarakat menengah ke bawah. Permasalahan pada tabungan amanah adalah banyaknya keluhan yang terjadi oleh nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atau mengukur tingkat kepuasan dan prioritas perbaikan dalam proses pelayanan perbankan, dalam pengukurannya menggunakan nilai GAP dan menggunakan *Importance-Performance Analysis*. Pengukuran tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi, *tangibles* (fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (kepedulian). Hasil diperoleh dari pengukuran nilai GAP berdasarkan dimensi *tangibles* (-0,01), *reliability* (-0,21), *responsiveness* (-0,09), *assurance* (0,04), dan *emphaty* (-0,01), nilai negatif menunjukkan bahwa kepuasan masih kurang memuaskan. Hasil analisis IPA menunjukkan atribut (8) Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto memahami permintaan proses transaksi anda dan (20) Terdapat respon terhadap saran dari nasabah untuk Pegawai Bank BPR Syariah Kota Mojokerto.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Gap, *Importance-Performance Analysis*

PENDAHULUAN

Bank BPR Syariah Kota Mojokerto merupakan perusahaan yang bergerak dalam pelayanan jasa yang menyediakan segala bentuk pelayanan perbankan seperti proses menabung, simpan pinjam, dan lain-lain. Sebagai Bank yang telah berdiri sejak tahun 2011-2020 sudah sepatutnya menyediakan segala bentuk jenis pelayanan mulai dari tabungan Sibarkah iB, Al Madinah, Amanah dan sebagainya. Tabungan amanah merupakan tabungan yang dapat dilakukan penyetoran dan penarikan sewaktu-waktu dan bertujuan untuk para nasabah menengah ke bawah yang berada pada pasar-pasar tradisional di Kota Mojokerto, sistem tabungan ini menggunakan sistem pengambilan langsung ke nasabah tanpa harus melakukan transaksi ke kantor Bank BPRS Kota Mojokerto. Sistem tabungan ini yang dilakukan di luar kantor Bank BPR Syariah sangat rawan dalam kekurangan karena bersifat fleksibel dan berkecenderungan untuk terjadi kesalahan. Berikut data hasil

wawancara dengan beberapa nasabah Bank BPR Syariah Kota Mojokerto :

Tabel 1 Data Nasabah Tabungan Amanah yang Tidak Puas

No	Jenis Dimensi	Jumlah (Orang)	Keterangan
1	Tangible (Fisik)	12	Kurangnya Kejelasan Atribut Pengenal Dari Pegawai Bank BPR Syariah Kota Mojokerto. Kurangnya Kerapian Seragam Pegawai Bank BPR Syariah Kota Mojokerto
2	Reliability (Kehandalanan)	15	Metode Pelayanan Yang Cukup Lama Karena Kurangnya Teknologi Sebagai Pendukung Pelayanan. Pemberian Informasi Transaksi Yang Kurang Mudah Dipahami
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	7	Terjadinya Kesalahan Transaksi Oleh Pegawai Bank Akibat Kurangnya Pemahaman Terhadap Maksud Nasabah
4	Assurance (Jaminan)	9	Kurangnya Keramahan Dari Pegawai Bank
5	Emphaty (Kepedulian)	13	Kurangnya Perhatian Pegawai Dalam Penyelesaian Masalah Transaksi Kurangnya Kepedulian Atas Kritik Dan Saran Dari Nasabah

(Sumber : Hasil Wawancara)

Berdasarkan Tabel 1, hasil wawancara terhadap beberapa nasabah tentang ketidakpuasan yang dirasakan, maka perlu adanya penelitian mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan yang diberikan oleh BANK BPR Syariah Kota Mojokerto dengan metode *service quality*. *Service quality* berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning*, dan strategi bersaing seting organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur atau jasa (Tjiptono, Fandy. Dkk. 2016. *Service Quality and satisfaction*).

Setelah dilakukannya perhitungan dengan metode *service quality*, kemudian dilanjutkan dengan menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan perbankan dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*. *Importance-Performance Analysis* berisikan bagaimana menerjemahkan apa yang diinginkan oleh pelanggan diukur dalam kaitannya dengan apa yang harus dilakukan oleh penyedia jasa agar menghasilkan produk berkualitas, baik yang berwujud maupun tidak berwujud (Niken Paramitasari, 2016 : 89).

Berdasarkan pendahuluan yang telah dituliskan, maka penelitian ini berfokus untuk mengukur nilai kepuasan nasabah berdasarkan nilai kesenjangan kepuasan dan harapan berdasarkan metode *service quality* dan menentukan prioritas perbaikan pelayanan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*.

METODE

Populasi penelitian ini ialah seluruh nasabah aktif tabungan amanah BANK BPR Syariah Kota Mojokerto dari tahun 2015 s/d 2019 yaitu sebesar 220 nasabah dan didapatkan sampel sebanyak 122 orang.

- Pengumpulan Data

1. Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung kepada nasabah tabungan amanah BANK BPR Syariah Kota Mojokerto guna mengetahui segala hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank guna mengukur tingkat kepuasan dari pelayanan yang berikan.

2. Penyebaran kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengukur nilai dari variabel yang digunakan berupa data yang akurat berdasarkan instrumen yang digunakan.

3. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengetahui data yang diinginkan langsung dari para nasabah untuk mengetahui tingkat kepuasan para nasabah.

- Pengolahan Data

1. Uji Normalitas

Pada penelitian yang dilakukan, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *software SPSS Statistic 25*. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui distribusi data normal atau tidak normal (Hartati, Neneng, 2017 : 41).

2. Uji Validitas

Pada penelitian yang dilakukan, uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software SPSS Statistic 25*. Uji validitas menurut (Hartati, Neneng, 2017 : 58), Suatu bentuk pengukuran suatu instrumen untuk mengetahui tingkat keakuratan suatu instrumen dalam pengukuran.

3. Uji Reliabilitas

Pada penelitian yang dilakukan, uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software SPSS Statistic 25*. Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur suatu pengukuran apabila digunakan berkali-kali. Menurut (Hartati, Neneng, 2017 : 87)

- Analisis Data

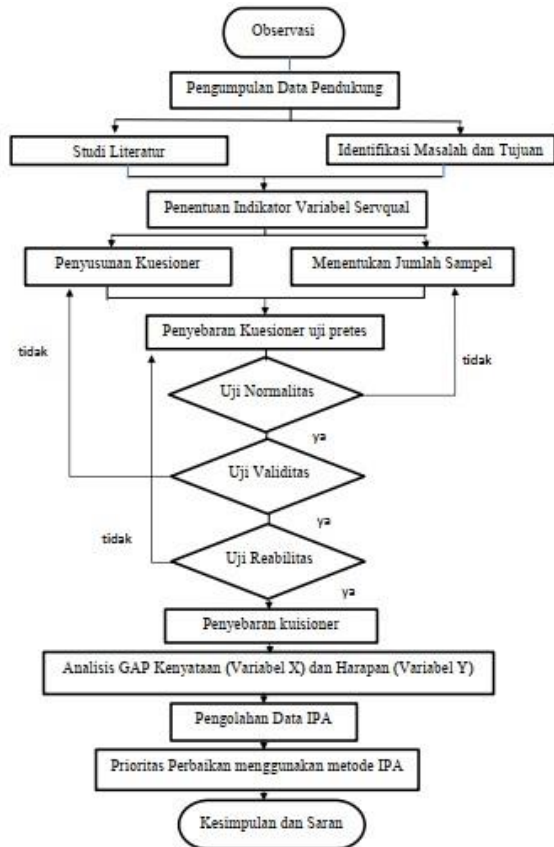
1. Metode *Service Quality*

Dalam *Journal of Marketing* dalam (Tjiptono, Fandy. Chandra, Gregorius, 2016 : 150) *Servqual* digunakan untuk mengukur suatu variabel yang bertujuan untuk menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara untuk membenahi kualitas jasa. Metode *service quality* ini berfungsi untuk melihat kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi, yaitu : Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*),

Kepedulian (*Empathy*), dan Nyata (*Tangibles*). (Yunus Alan, 2016 : 259)

2. Importance-Performance Analysis

Dalam (Christine Jienardi, 2017 : 705) *Importance Performance Analysis* merupakan hubungan antara kepentingan atau nilai harapan konsumen dengan kinerja dari masing-masing indikator.



(Sumber : Pengolahan data pribadi)

Gambar 1 Diagram Alir Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

• Uji Instrumen

Langkah pertama dalam penelitian ini ialah melakukan uji instrumen pada nasabah tabungan amanah diluar jumlah sampel yang ditentukan dengan mengambil 20 responden. Uji instrumen dilakukan guna mengetahui apakah instrumen atau kuisiomer yang dijadikan alat ukur dalam memperoleh data dapat diandalkan keakuratannya. Uji instrumen

yang pertama dilakukan ialah menguji normalitas dari kuisiomer dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas 20 Responden

Uji Normalitas	
Sample (N)	20
Asymp. Sig. (2 tailed)	0,059

(Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistics 25)

Dari tabel 2 di atas nilai signifikasi sebesar 0,059, nilai tersebut > 0,05 dan dapat dikatakan bahwa 20 responden di atas berdistribusi normal.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas 20 Responden

No	Uji Validitas					
	K. Harapan		K. Kepuasan		K. Kepentingan	
	r hitung	r tabel	r hitung	r tabel	r hitung	r tabel
1	0,603	0,3598	0,617	0,3598	0,759	0,3598
2	0,839	0,3598	0,617	0,3598	0,585	0,3598
3	0,839	0,3598	0,604	0,3598	0,759	0,3598
4	0,603	0,3598	0,538	0,3598	0,697	0,3598
5	0,720	0,3598	0,604	0,3598	0,585	0,3598
6	0,839	0,3598	0,606	0,3598	0,716	0,3598
7	0,603	0,3598	0,511	0,3598	0,637	0,3598
8	0,720	0,3598	0,511	0,3598	0,848	0,3598
9	0,603	0,3598	0,604	0,3598	0,816	0,3598
10	0,839	0,3598	0,432	0,3598	0,848	0,3598
11	0,603	0,3598	0,604	0,3598	0,637	0,3598
12	0,603	0,3598	0,606	0,3598	0,46	0,3598
13	0,720	0,3598	0,457	0,3598	0,638	0,3598
14	0,839	0,3598	0,432	0,3598	0,408	0,3598
15	0,839	0,3598	0,432	0,3598	0,775	0,3598
16	0,839	0,3598	0,457	0,3598	0,442	0,3598
17	0,839	0,3598	0,511	0,3598	0,76	0,3598
18	0,839	0,3598	0,447	0,3598	0,708	0,3598
19	0,515	0,3598	0,447	0,3598	0,775	0,3598
20	0,839	0,3598	0,441	0,3598	0,708	0,3598

(Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistic 25)

Dari tabel 3 Hasil Uji Validitas terhadap kuisiomer harapan, kepuasan, dan kepentingan didapatkan nilai r hitungan lebih besar dibandingkan r tabel, jadi dapat dikatakan bahwa kuisiomer telah valid. Dilanjutkan dengan uji reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas 20 Responden

No	Uji Reliabilitas					
	K. Harapan		K. Kepuasan		K. Kepentingan	
	λ Hitung	λ Tabel	λ Hitung	λ Tabel	λ Hitung	λ Tabel
1	0,956	0,6	0,938	0,6	0,938	0,6

(Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistic 25)

Berdasarkan tabel 4 untuk uji reliabilitas diketahui nilai *Cronbach's alpha* > 0,6 sehingga kuisiонер harapan, kepuasan dan kepentingan yang telah dibuat telah reliabel.

- Perhitungan *Service Quality*

Nilai *service quality* didapatkan berdasarkan kuisiонер harapan dan kepuasan yang telah disebar berdasarkan rumus berikut :

$$Q = P - E$$

Dimana :

Q = Kualitas Pelayanan Nasabah

E = Harapan Nasabah

P = Kepuasan Nasabah

(Reka Integra, 2014 : 15)

Jika :

Harapan > Kepuasan : Tidak Berkualitas

Harapan = Kepuasan : Berkualitas

Harapan < Kepuasan : Sangat Berkualitas

Berikut nilai *service quality* dari setiap dimensi yang telah diukur menggunakan rumus :

Tabel 5 Hasil Analisis GAP Nasabah Tabungan Amanah BANK BPRS Kota Mojokerto

Dimensi	Rata-rata nilai Harapan	Rata-rata nilai Kepuasan	Rata-rata GAP
Nyata (<i>Tangible</i>)	3,50	3,49	-0,01
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3,29	3,08	-0,21
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,35	3,26	-0,09
Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,35	3,39	0,04
Kepedulian (<i>Empathy</i>)	3,37	3,35	-0,01

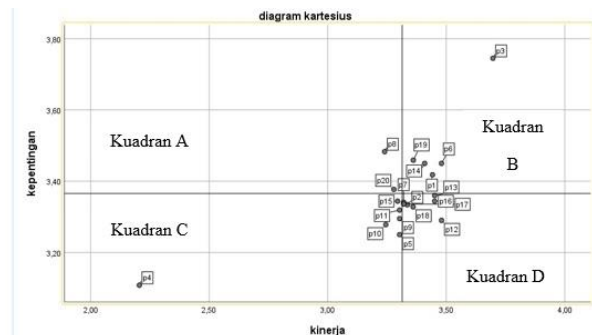
(Sumber : Pengolahan Data Microsoft Excel)

Pada tabel 5 Analisis *Gap* terhadap nasabah tabungan amanah menunjukkan masih

banyaknya dimensi yang bersifat negatif, nilai negatif yang memiliki arti bahwa pada dimensi tersebut nilai kepuasan nasabah masih kurang atau tidak sesuai dengan harapannya, sedangkan nilai positif memiliki arti bahwa kepuasan nasabah sudah terpenuhi. Kondisi demikian membuat perlu adanya proses perbaikan pada dimensi tertentu atau pada atribut yang dianggap penting oleh nasabah. Penentuan prioritas perbaikan digunakannya metode *Importance-performance Analysis* (IPA) untuk menentukan dimensi atau atribut yang dianggap prioritas dalam perbaikan.

- Importance-Performance Analysis*

Importance - Performance Analysis digunakan untuk menentukan atribut mana yang dianggap paling penting oleh nasabah berdasarkan nilai rata-rata kuisiонер kepentingan dan nilai kuisiонер kepuasan. Dalam penentuan prioritas perbaikan atribut digunakan diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran. Kuadran yang terdapat pada diagram kartesius memiliki tingkat prioritas kepentingan masing-masing, seperti pada kuadran A yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Berikut gambar dari diagram kartesius :



(Sumber : Pengolahan Data SPSS 23)

Gambar 2 Diagram Kartesius

Berikut hasil *Importance-Performance Analysis* berdasarkan hasil diagram kartesius :

1. Kuadran A

Tabel 6 Atribut Dalam Kuadran A

No	Atribut	Kuadran (IPA)
1	Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto memahami permintaan proses transaksi anda	A
2	Terdapat respon terhadap saran dari nasabah untuk Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto	A

(Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Kuadran A menunjukkan atribut dari dimensi yang dianggap sangat penting oleh nasabah tabungan amanah, akan tetapi pelaksanaan / kinerjanya dianggap tidak sesuai dengan harapan responden. Maka perlu dilakukannya prioritas perbaikan dalam atribut ini.

2. Kuadran B

Tabel 7 Atribut Dalam Kuadran B

No	Atribut	Kuadran (IPA)
1	Tampilan seragam pihak bank yang sopan.	B
2	Kebersihan tampilan pegawai bank.	B
3	Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto dapat diandalkan dalam menangani transaksi.	B
4	Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto selalu menyelesaikan permasalahan transaksi anda.	B
5	Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto bersedia membantu kesulitan dalam proses transaksi anda.	B

(Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Kuadran B memiliki arti nasabah menganggap atribut dari kuadran ini sangat penting dan hasilnya memuaskan sehingga kinerjanya wajib dipertahankan.

3. Kuadran C

Tabel 8 Atribut Dalam Kuadran C

No	Atribut	Kuadran (IPA)	Nilai GAP
1	Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto melayani anda tepat waktu.	C	-0,90
2	Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto melayani sesuai permintaan anda.	C	0,05
3	Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto tanggap membantu permasalahan transaksi anda.	C	0,01
4	Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto melayani anda dengan sungguh-sungguh.	C	-0,03
5	Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto selalu jujur dalam melayani anda.	C	-0,02
6	Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto dapat diandalkan dalam menangani transaksi.	C	-0,05

(Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Pada kuadran C menunjukkan atribut dari beberapa dimensi yang kurang penting dan kurang memuaskan, sehingga nasabah bersikap biasa saja. Pada kuadran C tetap perlu dilakukan perbaikan guna memperbaiki nilai kepuasan, tetapi dalam upaya perbaikannya tidak masuk dalam prioritas perbaikan.

4. Kuadran D

Tabel 9 Atribut Dalam Kuadran D

1	Kejelasan atribut pengenalan pegawai bank.	D	0
2	Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto memberikan informasi yang jelas kepada anda.	D	-0,02
3	Jaminan kerahasiaan informasi oleh Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto.	D	0,19
4	Keramahan dalam pelayanan oleh Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto.	D	0,09
5	Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto memberikan perhatian kepada anda.	D	0,11
6	Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto memahami keinginan dan kebutuhan anda.	D	-0,02
7	Pegawai Bank BPR syariah Kota Mojokerto memberi waktu untuk bertanya.	D	0,03

(Sumber : Pengolahan Data Microsoft Excel)

- Pada analisis menggunakan metode *Importance – Performance Analysis* didapatkan atribut yang masuk dalam prioritas perbaikan ialah Pegawai Bank BPR Syariah Kota Mojokerto memahami permintaan proses transaksi anda (8) dan Terdapat respon terhadap saran dari nasabah untuk Pegawai Bank BPR Syariah Kota Mojokerto (20).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan menggunakan metode *service quality* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Dari hasil perhitungan *service quality* menggunakan perbandingan *GAP Analysis* dengan tingkat kepuasan pada pelayanan jasa tabungan amanah BANK BPR Syariah Kota Mojokerto didapat hasil sebagai berikut :

- Pada dimensi *tangibles* (nyata) memiliki nilai rata-rata GAP yang bersifat negatif sebesar -0,01 yang menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan atau keinginan nasabah tabungan amanah sebagai pengguna jasa.
- Pada dimensi *reliability* (Kehandalan) memiliki nilai rata-rata GAP yang bersifat negatif sebesar -0,21 yang menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan atau keinginan nasabah tabungan amanah sebagai pengguna jasa.
- Pada dimensi *responsiveness* (Daya Tanggap) memiliki nilai rata-rata GAP yang bersifat negatif sebesar -0,09 yang menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan atau keinginan nasabah tabungan amanah sebagai pengguna jasa.
- Pada dimensi *emphaty* (Kepedulian) memiliki nilai rata-rata GAP yang bersifat negatif sebesar -0,01 yang menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan atau keinginan nasabah tabungan amanah sebagai pengguna jasa.
- Pada dimensi *assurance* (Jaminan) memiliki nilai rata-rata GAP yang bersifat positif sebesar 0,04 yang menunjukkan kesesuaian nilai kepuasan nasabah tabungan amanah sebagai pengguna jasa sudah sesuai dengan harapan.

2. Berdasarkan *Importance – Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan diagram kartesius didapatkan atribut yang diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan perbankan ialah (8) Pegawai Bank BPR Syariah Kota Mojokerto memahami permintaan proses transaksi anda dan (20) Terdapat respon terhadap saran dari nasabah untuk Pegawai Bank BPR Syariah Kota Mojokerto. Atribut yang berada pada kuadran A tersebut dianggap penting oleh nasabah tabungan amanah akan tetapi pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan nasabah tabungan amanah maka dari itu perlu

dilakukan strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa dalam bidang perbankan.

Saran yang diberikan pada penelitian ini yaitu :

1. Memprioritaskan perbaikan kualitas pelayanan perbankan pada tabungan amanah dengan atribut yang dianggap penting dan dianggap nasabah kurang memuaskan.
2. Berdasarkan Melakukan pelatihan berkala kepada pegawai BANK BPR Syariah Kota Mojokerto dalam memahami setiap proses transaksi dan memberikan layanan cepat tanggap dalam menanggapi saran dari nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Jienardy, Christine. 2017. *GAP Analisis Persepsi Dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk ESUS*. Fakultas Manajemen dan Bisnis, Universitas Ciputra, Surabaya.
- N., Hartati. 2017. *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. CV PUSTAKA SETIA, Bandung.
- Paramitasari, Niken. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Darmajaya, Bandar Lampung.
- Integra, Reka. 2014. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih*. Program Studi Teknik Industri, Institut Teknologi Bandung, Bandung.
- Anggraeni, Shinta. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi BSQ (Bank Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D)*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 4. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Alaan, Yunus. 2016. *Pengaruh Service Quality (Tangible, Emphati, Reliability, Responsiveness, dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction : Penelitian Pada Hotel Serela Bandung*. Fakultas Ekonomi-Jurusan Manajemen, Universitas Kristen Maranatha.