

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENURUT EKONOMI SYARIAH (STUDI KASUS BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KCP MUHAMMADIYAH)**

**Arinda Utami Putri<sup>1</sup>, Nova Yanti Maleha<sup>2</sup>, Amir Salim<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah STEBIS IGM Palembang

<sup>2,3</sup>Prodi Ekonomi Syariah STEBIS IGM Palembang

Email: Arindautamiputri@gmail.com

### **Abstract**

*Service quality and customer satisfaction in a banking company that provides services have a very close relationship. Quality provides an impetus to customers to establish strong ties with the bank. Thus the bank can increase customer satisfaction. This thesis discusses the effect of service quality on customer satisfaction according to Islamic economics (case study of Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah). This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction according to Islamic economics (case study of Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah). Research data is primary data obtained from the first source, such as bank data and questionnaire results. The method used is a, data quality test, classical assumption test, normality test, simple linear regression analysis and hypothesis testing assisted by SPSS 26 software. In this study the authors used data collection techniques by distributing questionnaires to respondents. Based on the results of the study, it was found that the Sig value for service quality (X) on customer satisfaction (Y) was  $0.007 < 0.05$  and the t-count value was  $2.844 > t \text{ table } 2,01537$ , so it can be concluded that  $H_1$  is accepted which means service quality (X) has an effect on significantly to customer satisfaction (Y) at Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction*

### **Abstrak**

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam sebuah perusahaan perbankan yang memberikan pelayanan jasa mempunyai keterkaitan yang sangat erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Dengan demikian bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Skripsi ini membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menurut ekonomi syariah (studi kasus Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah). Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menurut ekonomi syariah (studi

kasus Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah). Data penelitian adalah data primer yang diperoleh dari sumber pertama, seperti data-data bank dan hasil kuisisioner. Metode yang digunakan, Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Analisis Regresi Linier sederhana dan Uji Hipotesis yang dibantu software SPSS 26. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa nilai Sig untuk kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar  $0,007 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $2,844 > t$  tabel  $2,01537$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

## **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Penentu kepuasan konsumen itu sendiri dapat dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Ada 5 dimensi yang nantinya menjadi tolak ukur dalam mengetahui kepuasan konsumen, dimensi-dimensi tersebut meliputi Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam sebuah perusahaan perbankan yang memberikan pelayanan jasa mempunyai keterkaitan yang sangat erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Dengan demikian bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap bank wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan suatu sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis mendapati adanya perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan antara bank syariah BUMN satu dan lainnya. Pada situsnya Bank Sumsel Babel Syariah mengantongi laba terbesar dibandingkan perbankan syariah BUMN lainnya. Kenaikan laba ini salah satunya ditopang oleh optimalisasi kualitas pelayanan yang mereka berikan. Ditambah dengan wawancara penulis kepada nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah yang mengaku mendapati kepuasan yang biasa-biasa saja terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah.

Namun, adanya masalah dalam kualitas pelayanan terhadap nasabah yakni kurangnya cekatan para karyawan dan kurangnya empati dalam melayani nasabah sehingga nasabah merasakan ketidakpuasan dalam pelayanan Bank tersebut. Berdasarkan hal itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dengan menyediakan tenaga kerja yang

berkualitas. Oleh karena itu tujuan manajemen sumber daya manusia adalah mewujudkan sumber daya yang berkualitas.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Terjadinya kompetisi dalam usaha dalam merebut market guna meningkatkan penjualan membawa sebuah perubahan positif dalam dunia bisnis karena mereka bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap konsumen. Hal itu mengubah persepsi banyak orang yang awalnya berpegang teguh pada filosofi produk dan penjualan ke filosofi pemasaran. Dalam proses pemasaran, kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang sangat krusial karena hal itu menjadi faktor dominan dalam menciptakan rasa puas atau tidak puasnya terhadap pelanggan.

Kualitas jasa/pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan dua suku kata yang saling bertautan dan integral, dua suku kata tersebut harus dikerjakan dengan baik dan benar. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi.

### **Kepuasan Nasabah**

Kepuasan seorang nasabah menjadi kebutuhan mutlak bagi perusahaan. Nasabah yang terpuaskan akan memiliki kecenderungan untuk loyal terhadap perusahaan tersebut. Sebaliknya, jika nasabah merasa kecewa baik terhadap mutu-produk atau kualitas pelayanan maka nasabah akan merasa kecewa. Nasabah yang kecewa probabilitas untuk kembali lagi sangat tipis bahkan relatif mustahil.

Dalam ilmu ekonomi Syariah, kepuasan seorang muslim disebut dengan qona'ah. Kepuasan dalam Islam (qona'ah) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara batiniah maupun lahiriah. Kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut: Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal, dalam mengonsumsi barang atau jasa tidak berlebihan dan Tidak mengandung riba.

Menurut ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan masalah, dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan nonfisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara zatnya maupun secara memperolehnya, tidak bersikap isrof (royal) dan tabzir (sia-sia). Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian adalah tempat atau lokasi yang dijadikan tempat Penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah. Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Data primer merupakan data pokok yang diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian berupa penyebaran kuisioner kepada responden yaitu nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah. Sedangkan data sekunder diambil dari dokumentasi yaitu dengan menghimpunkan macam informasi yang berkaitan dengan sasaran observasi yang terdapat dari berbagai sumber.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling*/sampling jenuh. Sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Adapun sampel dalam penelitian ini terdiri dari 47 sampel.

## **PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, maka kualitas layanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif oleh nasabah. Begitu juga sebaliknya, apabila layanan yang dirasakan lebih buruk dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk.

Berdasarkan analisis data yang telah diuji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Hal ini terbukti dari hasil analisis uji t yang menunjukkan nilai thitung sebesar 2,844 dengan taraf signifikansi 0,007.

Dengan demikian, dari penjelasan secara teori dan hasil statistik diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menurut ekonomi syariah (studi kasus Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah). Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dari Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X) secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah(Y) . Ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  yang lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $2,844 > 2,01537$  ) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 (  $0,007 < 0,05$  ).
2. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang ada di Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah semakin menurun maka kepuasan nasabah juga dapat menurun.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan, maka peneliti mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan. Beberapa saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah harus lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik dari segi fasilitas maupun karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat citra yang semakin baik di mata para nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengetahuan nasabah pada perbankan syariah, serta menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.
- b. Kinerja yang dimiliki Perbankan Syariah yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tidak hanya faktor pelayanan saja. Sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiannya lebih baik. Selain itu objek yang dipakai dalam penelitian ini masih satu perbankan sehingga diharapkan peneliti yang akan datang mengambil dari beberapa perbankan syariah yang ada di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjar Triwahyuni. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen*, 5(9).
- Dharma, N. O., Ni Wayan Sri, B., & Sugata, I Gede, N. (2013). Hubungan antara kualitas layanan perpustakaan undiksha dan kepuasan penggunaanya. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 222–238.
- Harun, H. I. (2013). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa pengguna game pointblank. *Jurnal Fakultas Psikologi*, 2(274).
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank mandiri. *Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), 59–72. Retrieved from <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/17746>
- Januar, P. E. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jne cabang bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Lestari, A., Aravik, H., & Faizal, M. (2021). Pengaruh Pelayanan Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia. *ADL ISLAMIC ECONOMIC : Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(2), 163–178. <https://doi.org/10.56644/adl.v2i2.32>