

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI SYARIAH CABANG
BANJARMASIN**

Desi Istiqomah^{1*}, Hj. Kurniaty², Syahrani³

¹Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)

Muhammad Arsyad Al-Banjari, 16310237

²Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)

Muhammad Arsyad Al-Banjari, 0012076001

³Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)

Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1125097401

***email: desiistiqomah16@gmail.com**

ABSTRAK

Desi Istiqomah, 2019. Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Hj. Kurniaty dan Syahrani selaku dosen pembimbing I dan II.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin dan untuk menganalisis variabel apa dari dimensi kualitas pelayanan yang sangat dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

Penelitian ini menggunakan rancangan metode deskriptif, yaitu menggambarkan dan menguraikan secara sistematis mengenai kualitas

pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Populasi penelitian seluruh nasabah yang menabung di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin dan sampelnya sebanyak 50 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah sudah dapat dikatakan sesuai dengan yang diinginkan nasabah, dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan kinerja karyawan di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin juga sudah memuaskan nasabah yang ada di Bank BNI Syariah tersebut.

Kesimpulan dari hasil penelitian adalah pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin selama ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para nasabah.

Saran dari hasil penelitian ini adalah untuk lebih meningkatkan lagi kepuasan nasabah dari segi pelayanan yang diberikan, dari segi fasilitas dan dari segi cepat tanggap. Untuk dari segi berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati juga sudah memuaskan nasabah. Apabila nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan daya Tarik dan peminat nasabah untuk menjadi nasabah tetap di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Desi Istiqomah, 2019. *Analysis Service Quality in Increasing Customer's Satisfaction at Bank of Sharia BNI Banjarmasin.* Hj. Kurniaty and Syahrani as Supervisors I and II.

The purpose of this study was to analyze how service quality in increasing customer satisfaction at Sharia BNI Bank Banjarmasin and to analyze what are the most dominant variables from service quality dimension in increasing customer satisfaction at Bank of Sharia BNI Banjarmasin

This study used a descriptive method design, which is this study to describe systematically about service quality in increasing customer satisfaction. The respondents of this study were all customers who save their money to Bank of Sharia BNI Banjarmasin and the respondents were taken by writer as a sample were 50 respondents.

This study was resulting the service can be said accordance with the customers expectation and employee performance services at The Bank of sharia BNI Banjarmasin also can be said that the services are good enough to service their customers.

The Conclusion of this study is the employee services at Bank of sharia BNI Banjarmasin has been accordance with that the customers expected.

The suggestions from the result of this study are always improving and enhancing services to increase customer satisfaction that has been given to the customers and also providing facilities and rapid response. In terms of tangibility, reliability, responsiveness and assurance it is also giving them satisfactions. If the

customers satisfied to the service that is provided, it will increase the customers' interest to become a loyal customer at Bank of Sharia BNI Banjarmasin.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Suatu perusahaan dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, perusahaan yang bergerak dibidang jasa atau manufaktur akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan bersama yaitu bahwa keberhasilan sebagai aktifitas didalam perusahaan untuk mencapai tujuan bukan hanya pada keunggulan teknologi, dana operasi, sarana ataupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia.

Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang diharapkan, organisasi perusahaan dapat mengambil andil positif terhadap semua kegiatan. Aktifitas untuk menentukan berhasil tidaknya suatu pekerjaan yang dilakukan dalam organisasi tersebut adalah penilaian kepuasan pelanggan dimana dalam kasus ini para nasabah yang akan menjadi objek penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.

Dalam organisasi perusahaan kualitas pelayanan harus bisa mencakup prestasi atau pencapaian dalam layanan pelanggan. Secara umum, dalam hal ini

para nasabah Bank BNI Syariah dapat membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan, dimana jika pelayanan yang sebelumnya kurang memuaskan maka para nasabah yang akan kecewa. Kekecewaan nasabah akan berdampak kepada kepuasan nasabah yang dirasakan oleh nasabah tersebut, karena kepuasan nasabah memiliki suatu tingkatan perasaan yang dirasakan baik senang atau kecewa seseorang dalam membandingkan apa yang telah diharapkan dan tidak diharapkan, sehingga tingkat kepuasan nasabah merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja karyawan dibawah harapan maka kepuasan nasabah akan menurun dan tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

Agar perusahaan dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, maka perusahaan tersebut harus dapat mengantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif dengan melakukan strategi yang tepat agar tidak tersisih dalam persaingan. Selain itu perusahaan juga harus dapat bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak dibidang yang sama, hal itu dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan. Dalam hal ini mempertahankan kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan Bank BNI Syariah sangatlah penting, maka dari itu strategi yang tepat untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan kemajuan suatu perusahaan adalah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh kinerja karyawan tersebut.

Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah adalah pencapaian prestasi yang diraih oleh kinerja karyawan yang diharapkan oleh nasabah. Jika nasabah merasa puas dengan kinerja karyawan dan pelayanan

tersebut maka menghasilkan kepuasan dari nasabah. Dampak kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan disuatu bank berbeda-beda setiap perusahaan.

Bank merupakan himpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat, baik dalam bentuk kredit dana atau bentuk yang lain-lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank BNI Syariah yang terletak di jalan Ahmad Yani Km 4 No. 385 Banjarmasin sebagai salah satu bank yang harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan nasabah. Dalam hal ini bank ataupun karyawan yang bekerja di bank tersebut harus memberikan pelayanan dan penyediaan fasilitas yang terbaik. Beberapa bidang pelayanan dan fasilitas yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi pelayanan *customer servis*, *teller* dan lain sebagainya.

Masalah utama dalam sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan nasabah atau belum. Oleh karena itu, Bank BNI Syariah selalu dituntut dalam menjaga kepercayaan nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas agar kepuasan nasabah meningkat, dan Bank BNI Syariah juga selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pelayanan agar selalu meningkatkan kepuasan nasabah. Perlu kiranya diketahui bagaimana tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh Bank BNI Syariah yang

tujuannya agar mengetahui keunggulan dan kelemahan Bank BNI Syariah dan dari mana kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik meneliti masalah tersebut dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.**”

2. Penjelasan Judul

Pengertian yang terkandung pada judul ini dapat memberikan kemudahan-kemudahan untuk memahami isi skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.**”

1) Pengertian Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaryaannya dan sebagainya).

2) Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau pelanggan. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Jenis kualitas yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan konsumen.

Menurut Tjiptono (2000:6 I) sebagai berikut:

“Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.”

3) Pengertian Nasabah

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atau Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (Undang-Undang Perbankan) disebutkan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah terbagi atas nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, dan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Dari pengertian di atas, maka yang dimaksud dengan nasabah dalam penelitian ini adalah orang yang menjadi langganan sebuah bank karena uangnya diputar melalui bank.

4) Pengertian Kepuasan Pelanggan

Pelanggan adalah seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli dari anda. Kebiasaan itu terbentuk melalui pembelian dan interaksi yang sering selama satu periode waktu tertentu. Kepuasan pelanggan merupakan konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Kepuasan pelanggan pada hakekatnya adalah bahwa pelanggan merupakan penilaian terakhir dari kualitas sehingga prioritas utama dalam jaminan kualitas

adalah memiliki perangkat yang handal dan sah mengenai penilaian konsumen terhadap perusahaan.

Menurut Day dalam Tse dan Wilton (1994:40) menyatakan bahwa:

“Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasa antara harapan sebelumnya (non kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.”

Dari definisi yang dikemukakan pakar tersebut, pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas agar penulis lebih terarah dalam penelitian skripsi dan lebih tepat pada sasaran maka perlu ada rumusan masalah untuk menjadi pedoman dalam pembuatan skripsi, yaitu:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin?
- 2) Variabel apa dari dimensi kualitas pelayanan yang sangat dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin?

4. Tujuan penelitian

Berdasarkan masalah yang dikemukakan, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin
- 2) Untuk menganalisis Variabel apa dari dimensi kualitas pelayanan yang sangat dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

5. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Manfaat teoritis, penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori-teori atau sumber yang penulis peroleh di bangku perkuliahan, dan mencoba membandingkannya dengan praktik yang ada di lapangan. Dengan demikian akan menambah pemahaman peneliti dalam bidang manajemen khususnya tentang kualitas pelayanan.
- 2) Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi atau masukan bagi pihak perusahaan untuk mengetahui betapa pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

ALAT DAN METODE

1. Metode penelitian

1) Penelitian lapangan (*field research*)

Penelitian lapangan dilakukan di jalan Ahmad Yani Km 4 No. 385 Banjarmasin, dalam penelitian ini dapat diperoleh berdasarkan pengamatan langsung ke perusahaan dimana data yang dikumpulkan

tentang kegiatan perusahaan tentang kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, yang penulis lakukan dengan tiga cara yaitu:

- (1) Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung atau melihat keadaan yang sebenarnya ke objek penelitian.
- (2) Interview, yaitu melakukan komunikasi dan tatap muka secara langsung melalui proses tanya jawab secara lisan kepada pemimpin dan kepada karyawan perusahaan yang bersangkutan.
- (3) Kueisioner, Yaitu melakukan pengumpulan informasi dan data yang dihasilkan melalui nasabah yang datang keperusahaan tersebut.

2) Penelitian pustaka (*library research*)

Untuk mengumpulkan informasi data yang telah diperoleh dari penelitian lapangan maka penulis melakukan penelaahan terhadap berbagai buku yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dipecahkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan dari hasil penelitian, peneliti telah memperoleh data dengan cara observasi, interview, dan kuesioner. Jumlah responden merupakan populasi seluruh pengunjung Bank BNI Syariah dan sampelnya 50 responden untuk penelitian ini. Jumlah responden yang dimaksudkan dalam sampel penelitian ini merupakan gambaran bagaimana kondisi yang sebenarnya di Bank tersebut. Dengan adanya data tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa data

yang diambil dari Bank tersebut tidak akan meleset pada perbaikan perusahaan dimasa yang akan datang.

Agar dapat diketahui karakteristik responden dari jumlah sampel yang telah ditetapkan sebanyak 50 orang, maka responden yang menjadi sampel diberikan kuesioner untuk dapat diisi sesuai dengan pendapat responden. Dari hasil jawaban responden tersebut selanjutnya direkap sebagai bahan analisa dan memudahkan dalam hasil perhitungan.

Pembahasan

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Menurut Irawan (2003), kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman dengan pelanggan lain.

Berdasarkan indikator yang digunakan untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah maka dapat

dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin selama ini sudah maksimal, hal tersebut dapat terlihat dari kuesioner yang ditanggapi oleh responden dengan memberikan pernyataan “sangat setuju dan setuju” dalam bentuk kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik. Sementara untuk indikator kepuasan nasabah dengan komponen “pelayanan yang diberikan, fasilitas, dan cepat tanggap”, seluruh nasabah menanggapi dengan jawaban “sangat setuju dan setuju”, hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah sudah maksimal diberikan oleh karyawan Bank BNI Syariah, dan variabel yang paling dominan untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah dari segi kehandalan (*Reliability*). Jadi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah dengan cara mengembangkan pelayanan yang diinginkan oleh nasabah Bank BNI Syariah.

KESIMPULAN

Secara umum penelitian ini menunjukkan terdapat kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin sebagaimana dipersepsi nasabah. Secara khusus hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah dapat dikatakan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah tersebut. Hal ini didukung oleh 50 tanggapan responden yang menjawab sebagian

besar sangat setuju pada kualitas pelayanan Bank BNI Syariah. Diketahui bahwa dari 5 (lima) dimensi pelayanan telah diperoleh kualitas pelayanan yang diberikan Bank BNI Syariah dari segi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*), dan dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan dapat diketahui variabel yang sangat dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah adalah dari segi kehandalan (*reliability*).

- 2) Besarnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin ditunjukkan oleh hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan akan menguntungkan bagi nasabah dan Bank BNI Syariah salah satu diantaranya adalah meningkatkan pelayanan yang diinginkan nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002. Manajemen penelitian.
- Andi Prastowo, S. Pd i, M.Pd.i. 2018. Sumber Belajar dan Pusat Belajar: Teori dan Aplikasinya Di sekolah.
- Asmara Indahingwat, S.E. S.Pd., M.M. 2019. Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indoneia.
- Daryanto, Drs. Ismanto Setyabudi, m. Pd. Cetakan 1, 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, Dedi Adriana, 2008. Manajemen Strategik.
- Fandy Tjiptono. Edisi 2, 2008. Service Management Mewujudkan Layanan Prima.

Fandy Tjiptono, Ph.D. & Gregorius Chandra. Edisi 3, 2011. *Service, Quality & Satisfaction.*

<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>

(diakses tanggal 22 Desember 2019)

H.A.S. Moenir. Edisi 1, cet. 11. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.*

Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik.*

Ir. Agustina Shinta M.P. 2011. *Manajemen Pemasaran.*

Juharni, M.Si. 2017. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*

Jill Griffin, 2003. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.*

Philip Kotler and Kevin Keller, edisi ke 12 jilid 1. *Manajemen Pemasaran.*

Soegeng Wahyoedi, saparso, 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas.*

Suharso dan Ana Retnoningsih. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.*