

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNIT MICRO TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL SYARIAH CILEDUG

Elly Herawati dan Fachriana Ulfatun Ridwan

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Cirebon

Email: elly.herawati@gmail.com dan ffachriana@gmail.com

Abstrak

Salah satu permasalahan suatu Bank BTPN Syariah di wilayah Cirebon adalah tingkat kualitas pelayanan unit micro yang ada dan tingkat kepuasan nasabah. Hal ini menjadi penggerak untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui tingkat pencapaian kualitas pelayanan Unit Micro, tingkat kepuasan nasabah dan pengaruh kualitas pelayanan Unit Micro terhadap tingkat kepuasan nasabah. Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode korelasional. Data diambil menggunakan angket yang disebarakan kepada 32 responden sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 78,38% responden memberikan kesan baik terhadap kualitas pelayanan Unit Micro BTPN Syariah, 87,50% responden memberikan kesan sangat puas terhadap BTPN Syariah, dan terdapat pengaruh kualitas pelayanan unit micro terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah dengan nilai korelasi 0,811 dan dikategorikan sangat kuat. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan unit micro yang dapat mempengaruhi adalah 65,77%. Persamaan regresi yang dapat dibentuk adalah $Kepuasan\ Nasabah = 0,856\ Kualitas\ Pelayanan\ Unit\ Micro$. Kepuasan nasabah akan meningkat jika BTPN Syariah memiliki kualitas pelayanan unit micro yang meningkat pula.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Unit Micro, Kepuasan Nasabah*

Pendahuluan

Nasabah pada umumnya sudah sangat mengetahui akan posisinya sebagai calon penyimpan uang atau deposito. Nasabah dan pelanggan mengharapkan sekali untuk memperoleh pelayanan yang prima dari perusahaan penjual baik jasa atau barang. Dunia usaha sekarang ini, dihadapkan pada kondisi perekonomian yang kurang menunjang bagi usahanya, akan tetapi mereka harus tetap berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Tujuan perusahaan bukan lagi mencari keuntungan sebesar-besarnya/orientasi pribadi, akan tetapi berorientasi kepada pelanggan dengan

demikian diharapkan dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan lebih terjamin.

Perusahaan semakin menyadari bahwa perilaku Nasabah memiliki kepentingan tersendiri dengan berbagai alasan terutama untuk memberikan kepuasan semaksimal mungkin kepada Nasabah. Perusahaan berusaha mengantisipasi perubahan-perubahan terhadap perilaku pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, mulai dari Nasabah yang tradisional sampai kepada Nasabah yang berwawasan semakin kritis, perusahaan menerapkan pelayanan prima dan produk yang diharapkan pelanggan.

Sektor jasa pada kenyataannya sangatlah beragam salah satu diantaranya adalah jasa yang bergerak dalam bidang lembaga keuangan khususnya pembiayaan kredit komoditas yang dikenal dengan jasa leasing. Pada sisi lain perkembangan dunia pendidikan diimbangi dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dibidang pelayanan jasa. Sudah merupakan kebutuhan masyarakat atau pelanggan yang menginginkan tersedianya sebuah jasa yang membantu dirinya dalam memberi rasa kenyamanan dan kepuasan dalam memperoleh pelayanan jasa. Salah satu masalah umum yang dihadapi perusahaan adalah animo masyarakat karena kurangnya pelayanan yang ditawarkan. Masalah inilah yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kontinuitas dan efisiensi perusahaan dalam berbagai aspeknya, sehingga memerlukan pemecahan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada Nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani Nasabah.

Tidak dapat dipungkiri hampir setiap jenis produk jasa yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Dalam pelayanan ada yang memerlukan penjelasan, baik sekedaranya atau secara rinci. Berdasarkan uraian dan didorong untuk memperdalam pengetahuan tentang jasa, kaitannya dengan kepuasan Nasabah, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif, pengertian metode deskriptif dikemukakan lebih lanjut oleh Saefudin Azwar dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian mengemukakan pendapatnya sebagai berikut :

“Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta serta karakteristik mengenai populasi bidang tertentu dimana data yang diperoleh selama penelitian diolah dan diproses lebih lanjut.”

Metode ini mengamati berbagai aspek penting yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti, sehingga dapat diperoleh data yang menunjang penyusunan kripsi ini, baik data primer maupun data sekunder.

Menurut Sugiyono (2010:147) mengemukakan metode deskriptif sebagai berikut:

“Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi”.

Masyhuri (2009:45) mengemukakan metode verifikatif sebagai berikut :
“Penelitian verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupannya”.

Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi pada salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa keuangan yaitu PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Ciledug. Adapun hasil dari gambaran umum dari PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Ciledug akan diuraikan pada pemaparan dibawah ini :

Untuk mengetahui sejauhmana pengaruh antara Kualitas pelayanan unit micro terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Ciledug perlu diadakan suatu penelitian khusus terhadap bagaimana kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Ciledug.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 32 orang responden pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Ciledug yang diambil acak. Peneliti mencoba memberikan gambaran tentang responden dari segi jenis kelamin, usia dan latar belakang pendidikan.

Tabel 1.1
Jenis Kelamin Responden PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Ciledug

Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Jumlah (%)
Laki-laki	19	59 %
Perempuan	13	41 %
Total	32	100 %

Sumber : Data Hasil Penelitian 2015

Kelompok responden seperti terlihat pada tabel 1.1 ternyata terpusat pada jenis kelamin laki-laki sebesar 19 orang atau 59 % dan sisanya jenis kelamin perempuan sebesar 13 orang atau 41 %.

Tabel 1.2
Usia Responden PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Ciledug

Usia	Jumlah Orang	Jumlah (%)
26-35 tahun	6	19 %
36-45 tahun	17	55 %
46 tahun keatas	9	26 %
Total	32	100

Sumber : Data Hasil Penelitian 2015

Latar belakang kelompok usia responden sangat bervariasi dari mulai usia 25 tahun sampai dengan 46 tahun keatas. Namun yang paling banyak adalah kelompok 36-45 tahun sebesar 17 orang atau 55 % dan yang terendah adalah kelompok usia 26 - 35 tahun keatas sebesar 6 orang atau 19 %.

Tabel 1.3
Pendidikan Responden PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Ciledug

Usia	Jumlah Orang	Jumlah (%)
SMU	20	64 %
Diploma (III)	8	24 %
Sarjana (S1)	4	12 %
Total	32	100

Sumber : Data Hasil Penelitian 2015

Tingkat pendidikan responden seperti terlihat pada tabel 1.3 terpusat pada tingkat S1 sebanyak 4 orang atau sebesar 12 % terbagi secara bervariasi pada tingkat Diploma (III) sebanyak 8 orang atau sebesar 24 %, dan yang berpendidikan SMA sebanyak 20 orang atau sebesar 64 %. Selain itu, uraian-uraian angket yang diberikan berdasarkan pada variabel kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4
Deskripsi Setiap Variabel

No	Variabel	Perolehan Skor	Skot Total	Persentase	Kategori
1	Kualitas Pelayanan	1254	1600	78,38%	Baik
2	Kepuasan Nasabah	1400	1600	87,50%	Sangat Puas

Tabel 1.4 memberikan gambaran bahwa 78,38% responden memberikan kesan baik terhadap kualitas pelayanan Unit Micro BTPN Syariah MMS Ciledug, dan 87,50% responden memberikan kesan sangat puas terhadap BTPN Syariah MMS Ciledug.

Tabel 1.5
Deskripsi Statistik

No	Variabel	Mean	Simpangan Baku
1	Kualitas Pelayanan	39,19	4,98
2	Kepuasan Nasabah	43,75	4,73

Adapun perolehan skor rata-rata (mean), dan simpangan baku kualitas pelayanan unit micro berturut-turut adalah 39,19 dan 4,98, sedangkan rata-rata (mean), dan simpangan baku kepuasan nasabah berturut-turut adalah 43,75 dan 4,73. Nilai rata-rata kepuasan nasabah lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata kualitas pelayanan unit micro BTPN Syariah MMS Ciledug.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa skor-skor kualitas pelayanan unit micro lebih bervariasi dibandingkan skor-skor kepuasan nasabah BTPN Syariah MMS Ciledug.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan gambaran adanya pengaruh yang positif kualitas pelayanan unit micro terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah MMS Ciledug. Adapun pengaruh yang positif ditunjukkan dengan nilai korelasi (R) sebesar 0,811 dan dikategorikan sangat kuat. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan unit micro yang dapat mempengaruhi MMS adalah 65,77% sedangkan sisanya 34,23% dipengaruhi oleh variabel lain dalam suatu garis lurus persamaan regresi. Persamaan regresi yang dibentuk adalah $\text{Kepuasan Nasabah} = 0,856 \text{ Kualitas Pelayanan Unit Micro}$. Persamaan di atas memiliki arti bahwa kepuasan nasabah akan meningkat jika BTPN Syariah MMS Ciledug memiliki kualitas pelayanan unit micro yang meningkat pula. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kotler (2010) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan. Harapan ini akan tercapai apabila tingkat kualitas pelayanan tercapai dengan baik atau melebihi harapan tersebut. Hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan unit micro yang merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Nasabah (Tjiptono, 2010). Selain itu, peningkatan kualitas juga harus memiliki strategi dalam peningkatannya sesuai dengan pernyataan Fandy Tjiptono (2000: 88) strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan antara lain: mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti (*evidence*) kualitas pelayanan, mendidik pelanggan tentang pelayanan, mengembangkan budaya kualitas, mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan, dan mengidentifikasi pelayanan. Ada 5 faktor dominan akan penentu kualitas pelayanan unit micro jasa yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan nasabah, yaitu: keandalan, daya tanggap, jaminan, kepastian dan berwujud (Kotler, 2010). Ternyata secara keseluruhan 87,50% responden memberikan kesan sangat puas terhadap BTPN Syariah MMS Ciledug.

BIBLIOGRAFI

- Freeman, J. Robert. 2013. *Governmental and Non Profit Accounting*. New Jersey: Prentie Hall
- Gunawan Adisaputro dan Marwan Asri. 2012. *Anggaran Perusahaan*. Daerah Istimewa Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Harahap, Sofyan Syafri. 2010. *Manajemen Kontemporer*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Henri Simamora. 2013. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- IAI. 2013. *Standar Akuntansi Keuangan*, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Phillip Anderson. 2010. *Strategic Marketing for Non Profit Organizations*. New Jersey: Prentie Hall
- Milton F. Usry dan Lawrence H. Hammer. 2012. *Akuntansi Biaya – Perencanaan dan Pengendalian*, Jakarta: Edisi ke 10 jilid kesatu. Erlangga.
- Robert N. Anthony, Jhon Dearden, and Norton Bodford. 1995. *Manajemen Control System*, Alih Bahasa : Agus Maulana, Jakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.