



**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service*
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah
(Studi Kasus Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran)**

Sumarno¹, Dapiah², Sunardi Edirianto³, Tarjono⁴, Ikbal Maulana⁵

IAI Bunga Bangsa Cirebon^{1,2,3,4,5}

Email : dapiahas@gmail.com

Received: 2022-01-25; Accepted: 2022-02-27; Published: 2022-02

Abstrak

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran). Kajiannya dilatar belakangi oleh begitu pesatnya kemajuan ekonomi terutama dibidang perbankan, setiap perusahaan perbankan selalu melakukan yang terbaik bagi nasabahnya, perusahaan juga harus lebih prima dalam bidang pelayanan karena itu salah satu kualitas perusahaan perbankan agar nasabah merasa puas. Salah satunya kualitas pelayanan *customer service* yang menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran). Dengan begitu menjadi tolak ukur perusahaan perbankan untuk meningkatkan kualitas perusahaannya di masa yang akan datang. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode, dokumentasi, observasi dan angket. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket untuk mendapatkan data tentang Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X) dan dokumen untuk mendapatkan data tentang Kepuasan Nasabah (Y). Penelitian ini merupakan populasi, karena mengambil seluruh nasabah Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran dengan jumlah subjek penelitian sebanyak 50 responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana dengan dua variabel yaitu variabel X (Kualitas Pelayanan *Customer Service*) dan variabel Y (Kepuasan Nasabah). Kemudian data tersebut diolah untuk mengetahui dan menjawab permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Selanjutnya, hasil dari perhitungan statistik dengan koefisien regresi, dimana terdapat korelasi yang positif antara kualitas pelayanan *customer service* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi dari koefisien regresi variabel kualitas pelayanan *customer service* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar 0,000 kurang dari (<) 0,05 dan nilai t hitung lebih dari (>) t tabel atau $4,176 > 2,010$. Kualitas pelayanan *customer service* dapat memberikan keunggulan lebih bagi pegawai dan perusahaan. Dengan adanya kualitas pelayanan *customer service* ini, diharapkan kepuasan nasabah pada bank syariah akan meningkat. Penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan informasi serta masukan bagi pegawai dalam melayani nasabah di bank BJB Syariah KCP Pabuaran.

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

Abstract

The Influence of Customer Service Quality on Customer Satisfaction in Islamic Banks (Case Study of Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran). His study was motivated by the rapid economic progress, especially in the banking sector, every banking company always does the best for its customers, companies must also be more excellent in the field of service because that is one of the qualities of banking companies so that customers feel satisfied. One of them is the quality of customer service which is the main factor in increasing customer satisfaction. This study aims to determine the influence of customer service quality on customer satisfaction at Islamic banks (Case Study of Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran). Thus, it becomes a benchmark for banking companies to improve the quality of their companies in the future.

This research is a type of quantitative research using methods, documentation, observations and questionnaires. Data collection techniques using a questionnaire to obtain data on the Quality of Customer Service Service (X) and documents to obtain data on Customer Satisfaction (Y). This study is a population, because it takes all customers of Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran with the number of research subjects as many as 50 respondents. The collected data were analyzed using simple linear regression analysis technique with two variables, namely variable X (Quality of Customer Service Service) and variable Y (Customer Satisfaction). Then the data is processed to find out and answer the problems discussed in this study. Furthermore, the results of statistical calculations with regression coefficients, where there is a positive correlation between customer service quality (X) and customer satisfaction (Y). This is evidenced by the significance value of the regression coefficient of the customer service quality variable (X) on customer satisfaction (Y) which is 0.000 less than ($<$) 0.05 and the t count value is more than ($>$) t table or $4.176 > 2.010$. The quality of customer service can provide more advantages for employees and companies. With the quality of this customer service, it is expected that customer satisfaction at Islamic banks will increase. This research is expected to be information material and input for employees in serving customers at the BJB Syariah KCP Pabuaran bank.

Keywords: *Quality, Service, Satisfaction, Customer*

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan pastinya ingin melakukan yang terbaik untuk masyarakat yang telah memberikan loyalitasnya sebagai konsumen kepada perusahaan itu sendiri, terutama perusahaan yang bergerak di sektor perbankan, baik dari segi produk yang ada, fasilitas yang disediakan, maupun kenyamanan dan keamanan konsumen dalam melakukan kerja samanya dengan perusahaan. (Paturohman, Nadzi, Gama, Tardjono *Jurnal CCIBBC 1*, n.d.)

Faktor penting yang menjadikan alasan nasabah tertarik untuk bisa bekerjasama dan memberikan loyalitasnya salah satunya karena kualitas pelayanan yang baik, salah satu pelaku utama yang melakukan pelayanan yang prima adalah customer service.

Customer service sangat di perlukan bagi perusahaan terutama perusahaan perbankan, karena customer service adalah posisi penting dalam memberikan pelayanan dan memberikan informasi terkait produk-produk yang ada kepada nasabah. (TEORI DAN PRAKTIK MANAJEMEN BANK SYARIAH INDONESIA - Hamdan Firmansyah, Sri Nawatmi, Roby Aulia Zamora, Sufyati HS, Dede Aji Mardani, Wieke Tsanya Fariati, Toto Sukarnoto, Fida Arumingtyas, Endra Winarni, Abdurohim, Asriani Sus, n.d.)

Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah berupa pengukuran terhadap dimensi *tangible, empathy, realibility, responsivess dan assurance*. (Teuku Aliansyah, Hafasnuddin, 2012, pp. 33–34)

Pelayanan nasabah atau *customer service* pada sebuah bank merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari, dengan kondisi persaingan disektor jasa yang semakin meningkat itu, perusahaan perbankan sebaiknya terus meningkatkan *customer service* (Afifah, 2020). Untuk meningkatkan citra perbankan maka diperlukan karyawan yang siap melayani setiap kebutuhan nasabahnya. Secara umum pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, yaitu dengan melalui pelayanan yang bermutu yang nantinya dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan setiap nasabahnya. (Fernos, 2018, p. 2).

customer service yang kurang sabar menghadapi nasabah yang belum begitu mengerti bagaimana bertransaksi yang benar di bank. Artinya masih ada *customer service* yang kurang memiliki kesabaran menghadapi nasabah yang kurang mengerti tersebut. Padahal kita tau tingkat pendidikan nasabah juga berpengaruh untuk sebuah transaksi berjalan lancar atau tidak. (Fernos, 2018) dan (Kade Devi Anggreningsih, 2021)

Menurut Wickof (dalam Tjiptono, 2002:59), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam hal ini ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Hakim & Anwar, 2017).

Untuk itu dari permasalahan diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan rumusan masalah sebagai berikut

1. Kualitas Pelayanan Customer Service di Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran)
3. Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran)

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2016). Hakikat metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data/informasi sebagaimana adanya dan bukan seharusnya, dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Hardani, S.Pd., M.Si, 2020, p. 242)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan empirik dengan metode penelitian kuantitatif metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positive, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pada metode penelitian ini membuat lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan *Customer Service* di Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran.

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen atau nasabah. Sedangkan tingkat kepuasan nasabah ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh nasabah dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh nasabah. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan yang diterapkan oleh bank Bjb syariah KCP Pabuaran menggunakan beberapa dimensi variabel yaitu *tangible* (bukti fisik), *empathy* (perilaku), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tangung jawab), *assurance* (jaminan). (Pratama, 2020)

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran)

Berdasarkan tabel 4.12 tentang analisis regresi linier sederhana diketahui bahwa Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi dari koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$. Disamping itu juga dilihat dari nilai uji t dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, diketahui bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($4,176 > 2,010$) keputusan hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan berdasarkan hasil uji parsial variabel kualitas pelayanan *customer service* (X) berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah (Y), terlihat dari nilai $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($4,176 > 2,010$). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah memprtimbangkan kualitas pelayanan yang di berikan Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran sehingga tingkat kepuasan nasabah akan meningkat.

3. Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran)

Besarnya pengaruh kualitas *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah (studi kasus Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran) dapat dilihat dari nilai R^2 (koefisien determinasi), karena pada dasarnya koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi pada variabel dependen. Berdasarkan tabel hasil uji koefisien determinasi, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,266 hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan) dapat menjelaskan variasi variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 26,6% sedangkan sisanya sebesar 73,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan analisa data yang telah dibahas sebelumnya, maka kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran)" yaitu kualitas pelayanan customer service di Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran yang meliputi tangible (bukti fisik), empathy (perilaku), reliability (kehandalan), responsiveness (tanggung jawab), dan Assurance (jaminan) sudah diterapkan dengan sangat baik, hal ini dibuktikan dari sebagian besar responden yang menyatakan setuju bahwa dari segi tangible (bukti fisik), bank Bjb Syariah KCP Pabuaran menyediakan fasilitas yang aman, nyaman bersih dan cukup lengkap. Dari segi empathy (perilaku), bank Bjb Syariah KCP Pabuaran selalu peduli terhadap keluhan nasabahnya. Dari segi reliability (kehandalan) Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran selalu memberikan pelayanan yang sopan, ramah dan prima. Dari segi responsiveness (tanggung jawab), bank Bjb Syariah KCP Pabuaran selalu membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap. Dan yang terakhir dari segi assurance (jaminan), bank Bjb Syariah KCP Pabuaran mampu menyampaikan kepastian dan kepercayaan dengan bahasa yang santun serta tepat dalam menyampaikan informasi. Kualitas pelayanan customer service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi dari koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) yaitu sebesar 0,000 ($<$) 0,05 dan nilai t hitung yang lebih dari ($>$) t tabel atau $4,176 > 2,010$.

Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran adalah 26,6% sedangkan sisanya sebesar 73,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang tidak dibahas pada penelitian ini. Hal ini berdasarkan dari nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dari analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS 25 pada tabel model summary

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. S. N. (2020). Pengaruh pendapatan mahasiswa dan pengetahuan tentang bank syariah terhadap minat menabung di bank syariah.
- Fernos, J. (2018). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah*. 1–8.
- Haida, N., Pratama, G., Sukarnoto, T., & Widiawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Masyarakat Tentang Riba Terhadap Minat Bertransaksi Di Bank Syariah. *Ecobankers: Journal of Economy and Banking*, 2(2), 131-139.
- Hakim, L., & Anwar, A. (2017). Pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syariah Dalam Perspektif Hukum Di Indonesia. *Al-Urban*, 1(2), 212–223.

- <https://doi.org/10.22236/alurban>
- Kade Devi Anggreningsih. (2021). *Pengaruh npl, biaya operasional pendapatan operasional*,. 10(4), 313–332.
- Karjuni, A., Pratama, G., Dapih, D., & Juningsih, W. (2021). Analisis Pelayanan Bank Terhadap Keputusan Nasabah Sesuai Dengan Perspektif Islam. *Ecobankers: Journal of Economy and Banking*, 2(2), 68-74.
- Nawawi, R., Darmawan, I., Pratama, G., & Robawi, J. (2021). Analisis Administrasi Pembukaan Rekening Baru pada Tabungan Wadiah BNI IB Hasanah di BNI Syariah KCP Paturohman, Nadzi, Gama, tardjono *Jurnal CCIBBC 1*. (n.d.).
- Pratama, G. (2020). Analisis Transaksi Jual Beli online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19. *Ecopreneur : Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 1(2), 21–34.
<http://journal.bungabangsacirebon.ac.id/index.php/ecopreneur/article/view/130>
- Pratama, G. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Barang Dan Jasa Secara Online Sebagai Alternatif Membeli Dikalangan Mahasiswa. *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 1(1), 46-54.
- Pratama, G., Haida, N., & Nurwulan, S. (2021). Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Bank Syariah. *Ecobankers: Journal of Economy and Banking*, 2(2), 101-114.
- Pratama, G. (2021). BAB 12 KONSEP DASAR PEMBIAYAAN BANK SYARIAH. *TEORI DAN PRAKTIK MANAJEMEN BANK SYARIAH INDONESIA*, 212.
- Sugiyono. (2016). *metodologi penelitian*. 270.
- TEORI DAN PRAKTIK MANAJEMEN BANK SYARIAH INDONESIA - Hamdan Firmansyah, Sri Nawatmi, Roby Aulia Zamora, Sufyati HS, Dede Aji Mardani, Wieke Tsanya Fariati, Toto Sukarnoto, Fida Arumingtyas, Endra Winarni, Abdurohim, Asriani Sus.* (n.d.).
- Teuku Aliansyah, Hafasnuddin, S. (2012). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 1(1), 32–39.