

Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Pontianak Terhadap Produk Tabungan Syariah Mandiri Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Pontianak

Abstrak

The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of the students at the University of Muhammadiyah Pontianak Savings products Syariah Mandiri Bank Syariah Mandiri (BSM) Branch Pontianak. This study is a descriptive study, with the entire student population of the University of Muhammadiyah Pontianak ever open a savings account at Bank Syariah Mandiri Syariah Mandiri (BSM) Pontianak in 2013 was 2,225 people. Sampling using purposive sampling, which each faculty will be represented by 20 respondents, so the total respondents were 120 people. Data were collected through questionnaires and documents of the company. Research variable is the variable quality of service consisting of reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy), and tangibles (physical evidence / real). Analyzer used in this research is importance performance analysis using Cartesian diagram. The results of this study indicate level of the average consumer satisfaction obtained $X = 4.73$ and the average rate of interest is $Y = 4.07$ which means that the average level of customer satisfaction is above the level of importance so overall the respondents are satisfied with the quality of service services provided by the Bank Syariah Mandiri Branch Pontianak. While the overall attributes associated with the fifth dimension is defined satisfaction level is above derive maximum satisfaction level, which is satisfied, except for some attributes such as queuing system at Bank Syariah Mandiri regular and attributes There are a large parking area and regularly at Bank Syariah Mandiri.

Keywords: Student satisfaction rate, performance importance analysis.

Pendahuluan

Perkembangan perbankan syariah merupakan suatu perwujudan dari meningkatnya permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang menyediakan jasa perbankan/keuangan yang sehat dan memenuhi prinsip-prinsip syariah. Perkembangan ini semakin kuat dengan ditetapkannya dasar hukum operasional melalui UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah dalam UU No. 10 Tahun 1998, UU No. 23 Tahun 1999 dan UU No. 9 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.

Menurut data Bank Indonesia (BI) sampai Mei 2007, terdapat tiga Bank Umum Syariah di Indonesia, yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI), Bank Syariah Mandiri (BSM) dan Bank Syariah Mega Indonesia (BSMI), 23 Unit Usaha

Devi Yasmin dan Khalid Muhajir

Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Pontianak
deviump@yahoo.com

Syariah (UUS) dan 106 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS).

Peningkatan jumlah dan usaha bank syariah dewasa ini merupakan bukti meningkatnya apresiasi masyarakat dan kalangan perbankan terhadap perbankan syariah. Perbankan syariah mempunyai potensi yang besar mengingat Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar. Namun, perkembangan ini menyebabkan terjadinya persaingan yang semakin ketat di dunia perbankan, di mana persaingan tidak hanya terjadi antar bank konvensional tetapi juga antar bank syariah.

BSM yang pada awalnya merupakan hasil konversi dari PT. Bank Susila Bakti yang resmi mengganti namanya pada Tanggal 8 September 1999, memiliki komitmen untuk menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha, yang berfokus pada penghimpunan dana *consumer* dan penyaluran pembiayaan pada UMKM. BSM merupakan salah satu dari tiga bank umum syariah yang ada di Indonesia dan merupakan bank syariah yang menghimpun dana terbesar di Indonesia. BSM memiliki bermacam-macam produk yang terdiri dari produk pendanaan, produk pembiayaan dan produk jasa. Sebagai prestasi terbesarnya, BSM berhasil menjadi bank syariah penghimpun dana terbesar di Indonesia.

Salah satu bentuk produk turunan penghimpun dana di BSM adalah Tabungan Syariah Mandiri yaitu produk tabungan ini dapat ditarik kapan saja secara tunai maupun non-tunai dengan prinsip mudharabah mutlaqah, di mana

bagi hasil yang dibagi antara nasabah dan bank sesuai nisbah (bagi hasil) yang disepakati di muka. Adapun keunggulan produk ini adalah sebagai berikut: Fasilitas ATM, *Mobile Banking* dan BSM *Net Banking*, Bagi hasil sangat menarik, Biaya administrasi dan ATM relatif murah, Tabungan dapat ditarik tunai di ATM-ATM BSM, Mandiri, Bersama dan di BCA, *Online System* dapat bertransaksi di seluruh Jaringan Kantor BSM, Setoran awal ringan Rp. 100.000,00 dengan ATM langsung jadi (*instant*)

Salah satu bentuk dan strategi yang dilakukan oleh BSM Cabang Pontianak dalam rangka menghimpun dana dari masyarakat adalah dengan cara melakukan kerja sama dengan Universitas Muhammadiyah Pontianak (Unmuh Pontianak). Kerja sama ini dilakukan sejak pada 5 Agustus 2009. Adapun kerja samanya antara lain: (a) menggunakan fasilitas *Electronic Banking* BSM untuk Program Pemindahbukuan melalui ATM (PPBA) guna pembayaran iuran semesteran mahasiswa ke Unmuh Pontianak, baik mahasiswa baru maupun yang sudah ada, (b) menggunakan Kartu ATM Syariah Mandiri Co-branding sebagai Kartu Tanda Mahasiswa Unmuh Pontianak. Untuk biaya pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) – ATM kepada setiap mahasiswa akan dibebankan biaya pembuatan kartu. (c) menggunakan fasilitas *Electronic Payroll* BSM untuk pembayaran gaji seluruh dosen dan karyawan Unmuh Pontianak. (d) bermitra dengan BSM untuk melakukan pembinaan dan pengembangan SDM di kalangan mahasiswa Unmuh Pontianak,

dalam bentuk Pelatihan bidang Ekonomi dan Perbankan Islam.

Tabel 1 yang menunjukkan jumlah mahasiswa Unmuh Pontianak yang telah melakukan daftar ulang pada Tahun Akademik 2009/2010 sampai dengan 2012/2013.

Tabel 1. Jumlah mahasiswa yang mendaftar ulang (2009 – 2012)

PROGRAM STUDI	TAHUN AKADEMIK							
	2009/2010		2010/2011		2011/2012		2012/2013	
	GANJIL	GENAP	GANJIL	GENAP	GANJIL	GENAP	GANJIL	GENAP
PERIKANAN & ILMU KELAUTAN	212	190	248	232	286	258	285	-
TEKNIK MESIN	119	101	161	139	177	153	179	-
MANAJEMEN	235	202	300	266	398	337	451	-
KESEHATAN MASYARAKAT	711	741	1026	901	1914	1014	1147	-
PENDIDIKAN AGAMA ISLAM	167	152	182	158	172	158	132	-
PENDIDIKAN KIMIA	135	136	186	182	227	214	214	-
PENDIDIKAN GURU AUD	309	326	400	375	360	333	319	-
PENDIDIKAN BIOLOGI			98	93	196	188	239	-
TOTAL	1878	1848	2601	2346	3730	2655	2966	0

Sumber: BAAK Univ.Muhammadiyah Pontianak, 2013

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 2966 mahasiswa yang terdaftar di Unmuh Pontianak sebagian besar merupakan nasabah dari BSM Cabang Pontianak yang merupakan pengguna produk Tabungan Syariah Mandiri. Mengingat kerja sama yang telah dilakukan antara Unmuh Pontianak dan BSM Cabang Pontianak serta ketersediaan Unit BSM UMP, maka sebagian besar mahasiswa yang melakukan registrasi wajib pula membuka rekening Tabungan Syariah Mandiri di BSM.

Namun, dari 2966 mahasiswa Unmuh Pontianak, terdapat sejumlah mahasiswa yang tidak melakukan registrasi melalui BSM. Terutama mahasiswa di daerah yang tidak memiliki cabang BSM di daerahnya. Tabel 2 menunjukkan data jumlah dan sebaran mahasiswa mahasiswa Unmuh Pontianak yang melakukan daftar ulang melalui bank.

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa produk Tabungan Syariah Mandiri mengalami peningkatan dalam jumlah mahasiswa untuk melakukan daftar ulang di Unmuh Pontianak pada setiap semester.

Tabel 2. Jumlah Mahasiswa Yang Melakukan Daftar Ulang Melalui Bank 2009 – 2012

T.A	BSM		Bank Kalbar		BNI		BRI	
	Ganjil	Genap	Ganjil	Genap	Ganjil	Genap	Ganjil	Genap
2009/2010	1409	1392	267	256	19	17	183	183
2010/2011	1951	1760	373	359	32	27	245	200
2011/2012	2797	1992	496	327	45	34	392	302
2012/2013	2225	-	436	-	39	-	266	-

Sumber: BAAK Univ.Muhammadiyah Pontianak, 2013

Namun, jumlah pengguna yang besar tersebut tidak menjamin bahwa mahasiswa Unmuh Pontianak yang memiliki rekening Tabungan Syariah Mandiri menggunakan tabungannya secara aktif.

Tabel 3 Jumlah Mahasiswa Yang Membuka Tabungan Syariah Mandiri di BSM Unit UMP (2010-2013)

TAHUN	JUMLAH MAHASISWA
2010	1401
2011	1852
2012	2393
2013	2225

Sumber: BSM Unit UMP, 2013

Tabel 3 dapat dilihat bahwa jumlah mahasiswa Unmuh Pontianak yang membuka Tabungan Syariah Mandiri pada 2011 mengalami kenaikan sebanyak 451 orang atau 19,22%. Pada 2012 mengalami kenaikan sebanyak 541 orang atau 20,37%. Sedangkan 2013 mengalami penurunan sebanyak 168 orang atau 7,02%.

Adapun kriteria mahasiswa pengguna Tabungan Syariah Mandiri yang dianggap aktif adalah sebagai berikut: (a) saldo minimum di dalam rekening ta-

bungan adalah Rp. 100.000,00, (b) terdapat transaksi menabung, penarikan, ataupun transfer selain transaksi.

Bahan dan Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Unmuh Pontianak yang pernah membuka rekening tabungan BSM pada 2013 adalah 2225 orang. Penarikan sampel penelitian dilakukan dengan metode *non-probability sampling*, di mana setiap anggota populasi tidak mempunyai peluang yang sama untuk menjadi sampel. Sedangkan jenis *non-probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Dengan pertimbangan keterwakilan dari seluruh responden yang merupakan mahasiswa Unmuh Pontianak yang terdiri dari 6 fakultas. Setiap fakultas akan diwakili oleh 20 orang responden, sehingga total seluruh responden adalah 120 orang. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh akan dianalisis secara kuantitatif, dengan menggunakan diagram kartesius.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Dari 120 responden, 54,17% adalah Perempuan 69,16% berumur 21 sampai dengan 23 tahun.

Analisis Kepuasan

Kepuasan merupakan keadaan di mana seseorang telah mendapatkan apa yang menjadi kebutuhannya dan sesuai dengan harapan. Kepuasan konsumen yang satu dengan yang lainnya pasti

berbeda meskipun dengan situasi dan kondisi yang sama. Hal ini disebabkan karena setiap konsumen akan menanggapi situasi dan kondisi tersebut dengan cara yang berbeda-beda.

Hasil penelitian terhadap responden mengenai atribut yang terdapat dalam dimensi keandalan (*realibility*) menunjukkan tingkat kesesuaian (Tki) semua atribut pelayanan yang terdapat dalam dimensi keandalan berada di atas 100% sehingga responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BSM Cabang Pontianak.

Secara keseluruhan, responden merasa puas dengan dimensi keandalan karena tingkat kesesuaian (Tki) yang diperoleh di atas 100% yakni sebesar 116,35%. Atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian (Tki) paling tinggi adalah biaya administrasi pada BSM lebih rendah daripada Bank lain yakni sebesar 125,05%. Sedangkan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah waktu beroperasi BSM Cabang Pontianak yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan yakni sebesar 111,60. Ini berarti biaya administrasi pada BSM lebih rendah daripada Bank lain memiliki tingkat kepuasan yang jauh lebih baik dibandingkan dengan atribut-atribut lain yang terdapat dalam dimensi keandalan.

Hasil penelitian terhadap responden mengenai atribut yang terdapat dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan tingkat kesesuaian (Tki) semua atribut pelayanan yang terdapat dalam dimensi daya tanggap berada di atas 100% sehingga responden merasa

puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BSM Cabang Pontianak.

Secara keseluruhan, responden merasa puas dengan dimensi daya tanggap karena tingkat kesesuaian (Tki) yang diperoleh di atas 100% yakni sebesar 115,02%. Atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian (Tki) paling tinggi adalah karyawan BSM yang cepat tanggap terhadap keluhan dan permintaan nasabah yakni sebesar 117,70%. Sedangkan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah sistem antrian pada BSM yang teratur yakni sebesar 112,00. Ini berarti karyawan BSM yang cepat tanggap terhadap keluhan dan permintaan nasabah memiliki tingkat kepuasan yang jauh lebih baik dibandingkan dengan atribut-atribut lain yang terdapat dalam dimensi daya tanggap.

Hasil penelitian terhadap responden mengenai atribut yang terdapat dalam dimensi kepastian jaminan (*assurance*) menunjukkan tingkat kesesuaian (Tki) semua atribut pelayanan yang terdapat dalam dimensi kepastian jaminan berada di atas 100% sehingga responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BSM Cabang Pontianak.

Secara keseluruhan, responden merasa puas dengan dimensi kepastian jaminan karena tingkat kesesuaian (Tki) yang diperoleh di atas 100% yakni sebesar 118,51%. Atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian (Tki) paling tinggi adalah karyawan mempunyai pengetahuan yang baik mengenai produk-produk BSM yakni sebesar

128,10%. Sedangkan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah BSM beroperasi sesuai dengan syariah Islam yakni sebesar 115,04. Ini berarti karyawan mempunyai pengetahuan yang baik mengenai produk-produk BSM memiliki tingkat kepuasan yang jauh lebih baik dibandingkan dengan atribut-atribut lain yang terdapat dalam dimensi kepastian jaminan.

Hasil penelitian terhadap responden mengenai atribut yang terdapat dalam dimensi empati (*emphaty*) menunjukkan tingkat kesesuaian (Tki) semua atribut pelayanan yang terdapat dalam dimensi empati berada di atas 100% sehingga responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BSM Cabang Pontianak.

Secara keseluruhan, responden merasa puas dengan dimensi empati karena tingkat kesesuaian (Tki) yang diperoleh di atas 100% yakni sebesar 116,15%. Atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian (Tki) paling tinggi adalah karyawan BSM memperlakukan nasabah dengan hormat yakni sebesar 118,02%. Sedangkan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah menjelaskan dengan sabar atas pertanyaan dan pemberian informasi kepada nasabah yakni sebesar 114,41%. Ini berarti karyawan BSM memperlakukan nasabah dengan hormat memiliki tingkat kepuasan yang jauh lebih baik dibandingkan dengan atribut-atribut lain yang terdapat dalam dimensi empati.

Hasil penelitian terhadap responden mengenai atribut yang terdapat dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) menunjukkan tingkat kesesuaian (Tki) semua atribut pelayanan yang terdapat dalam dimensi bukti fisik berada di atas 100% sehingga responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BSM Cabang Pontianak.

Secara keseluruhan, responden merasa puas dengan dimensi bukti fisik karena tingkat kesesuaian (Tki) yang diperoleh di atas 100% yakni sebesar 116,03%. Atribut pelayanan yang memi-

liki tingkat kesesuaian (Tki) paling tinggi adalah kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan BSM yakni sebesar 119,05%. Sedangkan atribut pelayanan yang

memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah tersedia tempat parkir yang luas dan teratur di BSM yakni sebesar 111,02%. Ini berarti karyawan BSM memperlakukan nasabah dengan hormat memiliki tingkat kepuasan yang jauh lebih baik dibandingkan dengan atribut-atribut lain yang terdapat dalam dimensi bukti fisik.

Tabel 4 Rekapitulasi Perhitungan Kepuasan Pengguna Tabungan Syariah Mandiri Terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Pontianak

Variabel Penelitian	Penilaian Kepuasan	Rata-rata	Penilaian Kepentingan	Rata-rata
	X_i	X	Y_i	Y
Daya Tanggap				
Karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat	571	4,75	495	4,12
Karyawan BSM yang cepat tanggap terhadap keluhan dan permintaan nasabah	577	4,81	495	4,12
Sistem antrian pada BSM yang teratur	504	4,20	450	3,75
Keandalan				
Produk tabungan Syariah Mandiri memenuhi kebutuhan saya	586	4,88	517	4,31
Ketelitian administrasi BSM	538	4,48	476	3,96
BSM adalah bank terpercaya	594	4,95	524	4,36
Bagi hasil pada BSM lebih tinggi dari pada di Bank lain	577	4,81	481	4,01
Biaya administrasi pada BSM lebih rendah daripada bank lain	551	4,59	442	3,68
Jaringan ATM BSM luas dan dapat memenuhi kebutuhan saya	586	4,88	502	4,18
Jaringan ATM BSM bekerjasama dengan jaringan ATM Bank lainnya	554	4,61	472	3,93
Waktu beroperasi BSM Cabang Pontianak yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	530	4,41	475	3,96
Kepastian Jaminan				
Karyawan BSM bersikap sopan dalam melayani nasabah	568	4,73	489	4,07
Keramahan karyawan BSM dalam melayani nasabah	581	4,84	496	4,13
Keamanan BSM	597	4,97	516	4,30
BSM beroperasi sesuai dengan syariah Islam	595	4,95	519	4,32
Karyawan mempunyai pengetahuan yang baik mengenai produk-produk BSM	572	4,76	447	3,72
Empati				
Karyawan BSM memperlakukan nasabah dengan hormat	579	4,82	491	4,09
Menjelaskan dengan sabar atas pertanyaan dan pemberian informasi kepada nasabah	588	4,90	514	4,28
Karyawan BSM bersedia membantu nasabah apabila menghadapi masalah	567	4,72	490	4,08
Bukti Fisik				
Kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan BSM	580	4,83	488	4,06
Ruang tunggu BSM yang nyaman	581	4,84	501	4,17
Kebersihan dan kerapian penampilan karyawan BSM	591	4,92	523	4,36
Kelengkapan peralatan yang digunakan di BSM	575	4,79	484	4,03
Tersedia tempat parkir yang luas dan teratur di BSM	511	4,26	461	3,84
Total rata-rata		113,7		97,83
$\Sigma Y_i/n$		$\bar{X} = 4,73$		$\bar{Y} = 4,07$

Sumber: Data Olahan, 2013

Selanjutnya hasil dari penilaian responden mengenai kepuasan dan tingkat kepentingan terhadap mutu produk tabungan Syariah Mandiri dan pelayanan BSM Cabang Pontianak disajikan pada Tabel 4.

Berdasarkan rekapitulasi, diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan pengguna Tabungan Syariah Mandiri $\bar{X} = 4,73$ dan rata-rata tingkat kepentingannya adalah $\bar{Y} = 4,07$. Hal ini berarti bahwa rata-rata tingkat kepuasan pengguna produk Tabungan Syariah Mandiri berada di atas tingkat kepentingannya, jadi

secara keseluruhan responden puas dengan kualitas jasa/pelayanan yang diberikan oleh BSM Cabang Pontianak. Selanjutnya dapat dibuat sebuah diagram kartesius untuk menilai faktor-faktor kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Cabang Pontianak dan tingkat kepentingan berdasarkan jawaban dari responden. Adapun gambar Pemetaan atribut-atribut kepuasan Pengguna Tabungan Syariah Mandiri Cabang Pontianak dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut ini:

Gambar 1 Pemetaan atribut-atribut kepuasan Pengguna Tabungan Syariah Mandiri Cabang Pontianak

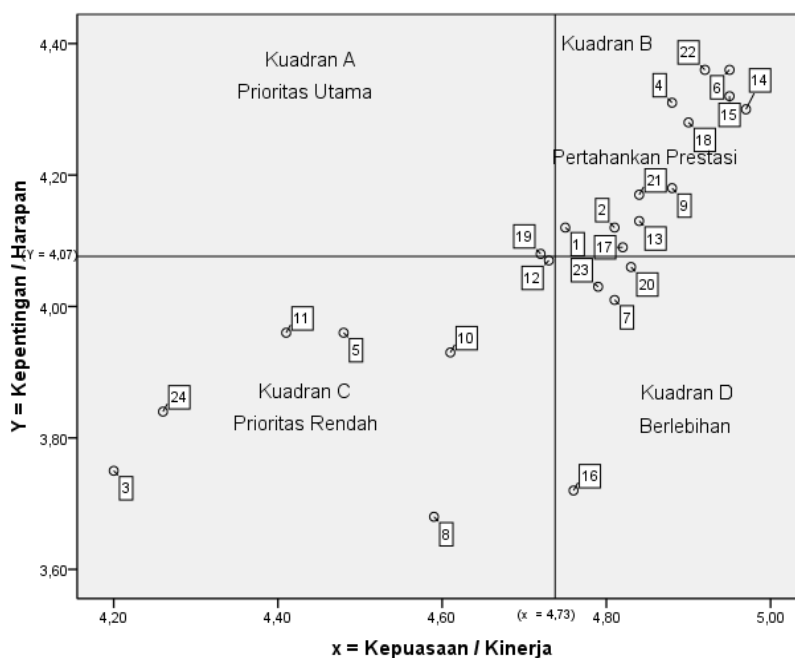


Diagram kartesius pada Gambar 4 dapat digunakan sebagai informasi, variabel mana yang hendaknya segera ditindaklanjuti (kuadran A), dipertahankan (kuadran B), dikurangi (Kuadran C)

dan dipertahankan/dikurangi karena kurang dibutuhkan (Kuadran D). Dengan menggunakan diagram kartesius tersebut maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut:

Karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,75$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,12$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi) artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Karyawan BSM yang cepat tanggap terhadap keluhan dan permintaan nasabah. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,12$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,81$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Sistem antrian pada BSM yang teratur. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 3,75$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,20$. Jadi variabel karyawan

BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran C (Prioritas rendah). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tidak terlalu tinggi dan tingkat kepuasan nasabah telah tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Produk tabungan Syariah Mandiri memenuhi kebutuhan saya. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,31$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,88$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Ketelitian administrasi BSM. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 3,96$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,48$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran C (Prioritas Rendah). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tidak terlalu tinggi dan tingkat kepuasan nasabah telah tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

BSM adalah bank terpercaya. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,36$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,95$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Bagi hasil pada BSM lebih tinggi dari pada di bank lain. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,01$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,81$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran C (Prioritas Rendah). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tidak terlalu tinggi dan tingkat kepuasan nasabah telah tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Biaya administrasi pada BSM lebih rendah daripada bank lain. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 3,68$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,59$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada

pada kuadran C (Prioritas Rendah). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tidak terlalu tinggi dan tingkat kepuasan nasabah telah tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Jaringan ATM BSM luas dan dapat memenuhi kebutuhan saya. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,18$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,88$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Jaringan ATM BSM bekerjasama dengan jaringan ATM bank lainnya. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 3,93$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,61$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran C (Prioritas Rendah). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tidak terlalu tinggi dan tingkat kepuasan nasabah telah tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Waktu beroperasi BSM Cabang Pontianak yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 3,96$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,41$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran C (Prioritas Rendah). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tidak terlalu tinggi dan tingkat kepuasan nasabah telah tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Karyawan BSM bersikap sopan dalam melayani nasabah. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,07$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,73$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Keramahan karyawan BSM dalam melayani nasabah. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,13$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,84$. Jadi

variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Keamanan BSM. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,30$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,97$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

BSM beroperasi sesuai dengan Syariah Islam. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,32$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,95$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Karyawan mempunyai pengetahuan yang baik mengenai produk-produk BSM. Nilai rata-rata kepentingan untuk

karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 3,72$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,76$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran C (Prioritas Rendah). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tidak terlalu tinggi dan tingkat kepuasan nasabah telah tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Karyawan BSM memperlakukan nasabah dengan hormat. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,09$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,82$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Menjelaskan dengan sabar atas pertanyaan dan pemberian informasi kepada nasabah. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,28$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,90$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi). Arti-

nya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Karyawan BSM bersedia membantu nasabah apabila menghadapi masalah. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,08$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,72$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan BSM. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,06$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,83$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran C (Prioritas Rendah). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tidak terlalu tinggi dan tingkat kepuasan nasabah telah tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Ruang tunggu BSM yang nyaman. Nilai rata-rata kepentingan untuk karya-

wan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,17$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,84$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Kebersihan dan kerapian penampilan karyawan BSM. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,36$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,92$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Kelengkapan peralatan yang digunakan di BSM. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 4,03$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,79$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran C (Prioritas Rendah). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tidak terlalu tinggi dan

tingkat kepuasan nasabah telah tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Tersedia tempat parkir yang luas dan teratur di BSM. Nilai rata-rata kepentingan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $Y = 3,84$. Nilai rata-rata kepuasan untuk karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat adalah: $X = 4,26$. Jadi variabel karyawan BSM memberikan pelayanan dengan cepat berada pada kuadran C (Prioritas Rendah). Artinya kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap variabel tersebut tidak terlalu tinggi dan tingkat kepuasan nasabah telah tinggi, sehingga pihak BSM belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel tersebut.

Saran

Atribut-atribut lain yang telah menunjukkan kinerja yang baik, hendaknya dipertahankan sehingga nasabah merasa puas atas kinerja BSM Cabang Pontianak. Pengukuran kepuasan nasabah hendaknya dilakukan secara berkala, mengingat survei kepuasan pelanggan ini sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan BSM Cabang Pontianak.

Pustaka

- Antonio, M. S. 2005. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Ariani. 2007. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Data dan*

- Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonomi Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Arifin, Z. 2003. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Alfabet, Jakarta.
- Iqbal Hasan. 2005. *Ekonomika Mikro Islam*. Yogyakarta: LKIS.
- Irawan, H. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICISA*. PT Gramedia, Jakarta.
- Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan*, edisi 1. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, P. 2004. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan Jilid II)*, edisi millenium. PT Prehalindo, Jakarta.
- Lovelock, C.H., L.K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moh, Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, F. 2004. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sipahutar, M. 2003. *Customer Foccus dalam Industri Perbankan*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*, Edisi ke-2. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, H. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.