

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PERBANKAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT.BANK MANDIRI SYARIAH
(Sabaruddin Chaniago SE MM.Cimba)
Dosen Politeknik Unggul LP3M Medan**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan maupun parsial antara variabel dimensi kualitas jasa perbankan yang terdiri dari efektivitas dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan keterhandalan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Medan Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Medan. Teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada sejumlah nasabah yang menjadi sampel pada penelitian sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan ialah uji validitas, reliabilitas, normalitas, regresi linier berganda, koefisien determinan, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan semua variabel dimensi kualitas jasa perbankan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan secara parsial variabel keterwujudan dan variabel keterhandalan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci :Dimensi Kualitas Jasa Perbankan, Kepuasan Nasabah.

1.PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pada tahun 1997-1998 negara Indonesia mengalami krisis moneter yang disebabkan melemahnya nilai mata uang Negara Indonesia dan selain itu Negara Indonesia memiliki banyak hutang Negara terhadap Negara lain. Sejak pasca terjadinya pergejolan tersebut, negara Indonesia melakukan banyak pembangunan dan perkembangan diberbagai sektor, salah satunya sector jasa perbankan. Perkembangan tersebut ditandai dengan berdirinya berbagai perusahaan bank konvensional hingga berbasis syariah. Dilihat dari market share perbankan syariah telah menduduk sebesar 4,8% dari total market share bank konvensional, dan bila dilihat dari total aset bank syariah secara nasional pada akhir tahun 2012 telah mencapai sebesar Rp195 triliun. Ini artinya perkembangan dan pergerakan perbankan syariah di Indonesia sangat baik. Hadirnya sistem perbankan syariah di Indonesia merupakan bentuk dual banking system sebagai alternatif

jasa perbankan yang semakin lengkap sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat Indonesia. Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah) dan tidak menerapkan sistem bunga (riba') dikarenakan bunga dalam syariah hukumnya haram. Sistem syariah memberikan alternatif yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulasi dalam bertransaksi keuangan. Berkaitan dengan karakteristik system perbankan syariah, penulis mengaplikasikan pengukuran pada penelitian atas suatu dimensi yang telah dikhususkan sebagai alat ukur jasa perbankan yaitu dengan penggunaan dimensi kualitas jasa perbankan (banking service quality). PT. Bank Mandiri Syariah

Medan merupakan perusahaan perbankan yang telah berdiri sejak tahun 2000 an silam yang menerapkan sistem perbankan syariah dengan memberikan kualitas pelayanan dan kemudahan-kemudahan bagi seluruh masyarakat dan khususnya kepada

nasabah pada bank tersebut. Berdasarkan latar belakang, penulis melakukan penelitian mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Medan”.

1.2. Tinjauan Pustaka

1. Definisi Bank Syariah

Menurut Heri Sudarsono (2008) Pengertian Bank Syariah adalah sebagai berikut: “Bank Syariah adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah”.

2. Jasa

Menurut Kotler (2006) dalam kutipan (Wijaya, 2011) jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satupihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu Adapun karakteristik jasa menurut Tjiptono (1997) dalam (Wijaya, 2011) sebagai berikut :

- a. Intangible (tidak berwujud)
- b. Inseparability (tidak dapat dipisahkan)
- c. Variability (bervariasi)
- d. Perishability (tidak tahan lama)

3. Kualitas Jasa Perbankan

Konsep dan pengukuran kualitas pelayanan jasa pada perbankan yang disebut dengan Banking Service Quality (BSQ) memiliki enam dimensi yaitu Bahia dan nantel (2000) dalam (Zebua dkk, 2010) :

1. Keefektifan dan Jaminan (Effectiveness and Assurance)
2. Akses (Access)
3. Harga (Price)
4. Keterwujudan (Tangible)
5. Portofolio Jasa (Service Portofolio)
6. Keandalan (Reliability)

4. Kepuasan

Menurut Kotler &keller (2008) dalam (Zebua dkk, 2010, h.65) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (hasil) yang di harapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Hipotesis

Hipotesis merupakan penarikan dugaan sementara dari penelitian yang di lakukan antara variabel (x) terhadap variabel (y). Pada penelitian ini, penulis melakukan penarikan hipotesis dengan bentuk dua dugaan (hipotesis) untuk setiap varibel penelitian, yaitu :
 H_0 = tidak berpengaruh positif dan signifikan
 H_a = berpengaruh positif dan Signifikan

2. METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, berupa data yang

dikumpulkan melalui daftar pertanyaan dalam bentuk pernyataan (kuesioner) kepada nasabah PT. Bank Mandiri

Syariah Medan. Menurut populasi (Sarwono dan Martadiredja, 2008) Pendekatan deskriptif menjelaskan karakteristik/gejala/ fungsi suatu populasi.

2.2. Objek dan Subjek Penelitian

Objek dalam penelitian ini ialah variabel kualitas jasa perbankan (Banking Service Quality) dan kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Medan. Serta subjek dalam penelitian ini ialah nasabah yang menjadi responden pada PT. Bank Mandiri Syariah Medan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik non-probability sampling, dan Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode purposive sampling yaitu dengan memilih sampel dari suatu populasi berdasarkan informasi yang tersedia serta sesuai dengan penelitian yang sedang berjalan sehingga perwakilannya terhadap populasi dapat dipertanggung jawabkan. (Sarwono dan Martadiredja, 2008).

2.3. Populasi

Populasi merupakan setiap kelompok entitas lengkap yang mempunyai kesamaan dalam karakteristik (Sarwono dan Martadiredja, 2008). Populasi dalam penelitian ini ialah nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Medan. yaitu sebanyak 1500 nasabah.

2.4. Sampel

Sampel dilakukan untuk penghitungan atas populasi nasabah yang terdapat pada perusahaan. Penghitungan dapat dilakukan dengan cara pengukuran rumus Slovin (Sarwono dan Martadiredja, 2008) Sampel dalam penelitian ini ialah sebanyak 94 nasabah sebagai responden.

2.5 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data atau informasi yang diperoleh dari sumber pertama, yang secara teknis penelitian disebut responden (Sarwono dan Martadiredja, 2008).

b. Teknik Pengambilan Sampel

Data Primer dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang diisi oleh nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Medan mengenai kualitas jasa perbankan dan kepuasan nasabah.

c. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sehingga tinggal mencari dan mengumpulkannya (Sarwono dan Martadiredja, 2008). Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang sudah tersedia pada PT. Bank Mandiri Syariah Medan.

d. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada nasabah PT. Bank Mandiri Syariah Medan. Penyebaran kuesioner kepada 94 nasabah untuk menguji instrumen pertanyaan dalam bentuk pernyataan sebagaimana merupakan data asli dari nasabah.

e. Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk mengetahui sudut pengertian, kegunaan dan pengukuran suatu variabel yang dianalisis. Pada penelitian ini mengukur analisis pengaruh antara variabel (x) yaitu kualitas jasa perbankan terhadap variabel (y) yaitu kepuasan nasabah.

f. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yaitu analisis data yang dinyatakan dalam bentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan atau scoring. Skala pengukurannya menggunakan skala likert. Menurut (Rangkuty, 2011) dalam skala likert jawaban tidak hanya sekedar setuju atau tidak setuju saja, tetapi dibuat lebih

banyak kemungkinan jawaban yakni dengan adanya lima skala likert, yaitu :
Skala 1=Sangat tidak setuju,diberi nilai 1
Skala 2 = Tidak setuju, diberi nilai 2
Skala 3 = Netral, diberi nilai 3
Skala 4 = Setuju, diberi nilai 4
Skala 5= Sangat setuju, diberi nilai 5

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah :

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Uji Normalitas
4. Uji Regresi linier Berganda
5. Uji Koefisien Determinan
6. Uji Hipotesis

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Tentang PT.Bank Mega Syariah

Perjalanan PT Bank Mandiri Syariah Indonesia diawali dari sebuah bank umum biasa yang usahanya juga menaungi Perbankan umum dan beberapa Perusahaan lainnya, kemudian bank ini menjadi suatu bank syariah dengan nama PT.Bank Mandiri Syariah yang memiliki visi Bank Syariah Kebanggaan Bangsa, dan Misi Perusahaan bank Mandiri Syariah ialah memberikan jasa layanan keuangan syariah terbaik bagi semua kalangan melalui kerja organisasi yang unggul, untuk meningkatkan nilai tambah bagi stakeholder dalam mewujudkan kesejahteraan bangsa.

3.2 Hasil Penelitian

1. Analisis Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian dilakukan untuk mengukur valid tidaknya instrumen pernyataan. Skala butir pertanyaan disebut valid, jika melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur yang seharusnya diukur (Sunyoto,2012).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan dalam penelitian untuk mengetahui seberapa besar item pernyataan dalam variabel-variabel tersebut dapat dipercaya.

3. Analisis Uji Normalitas Data

Analisis uji normalitas merupakan mengujian data variabel bebas (X) dan data Variable terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal.Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali (Sunyoto, 2012)

4 Analisis Uji koefisien

Analisis uji koefisien berganda digunakan untuk melihat besarnya persen (%) pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) (Sugiono, 2010). Koefisien determinan ini untuk mengetahui kontribusi pengaruh dimensi banking Service Quality terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Medan.

4 KESIMPULAN DAN SARAN

4,1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi kualitas jasa perbankan yang terdiri dari efektivitas dan jaminan (X1), akses (X2), harga (X3), keterwujudan (X4), portofolio

jasa (X5), dan keterhandalan (X5) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Mandiri Syariah Medan.

2. Secara parsial dimensi kualitas jasa perbankan memiliki dua variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu variabel keterhandalan (X4) dan keterhandalan (X6).

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dalam kegiatan perbankan sebaiknya bank lebih memperhatikan sudut kepuasan nasabah dengan menerapkan dimensi kualitas jasa. Nasabah akan merasa puas jika secara garis besar keseluruhan fasilitas sarana yang terpenuhi, baik dari segi pelayanan maupun ketersediaan fasilitas penunjang aktivitas perbankan. Hal ini memberikan kemudahan kepada nasabah dalam beraktivitas transaksi perbankan. Dari hal inilah kepuasan nasabah akan terpenuhi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat membahas lingkup yang lebih luas mengenai dimensi pelayanan jasa seperti dari kualitas jasa perbankan yang terpenuhi sehingga terciptanya kepuasan nasabah dan lalu dapat pula menciptakan loyalitas nasabah. Maka dari hal tersebut dapat memberikan masukan bagi perusahaan perbankan dalam meningkatkan kepuasannasabah.

5.DAFTAR PUSTAKA

Nugroho, Yohanes Anton 2011, It's Easy Olah Data dengan SPSS, PT.Skripta Media Creative, Yogyakarta.
Perwataatmadja dan Tanjung 2006, Bank Syariah Teori Praktik dan Peranannya, Celestial Publishing, Jakarta.
Rangkuti Fredy 2011, Riset Pemasaran, Gramedia, Jakarta.
Sarwono dan Martadiredja 2008, Riset Bisnis, Andi, Yogyakarta.
Setyanto 2013, Perkembangan Perbankan Syariah, Warta Ekonomi edisi 06 Tahun xxv Mei 2013, Jakarta.

Sunyoto, Danang 2012, Analisis Validitas dan Asumsi Klasik, Gava Media, Yogyakarta.
Supranto 2011, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta.
Wijaya, Toni 2011, Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian, Indeks, Jakarta.