

# **ANALISA KUALITAS LAYANAN SEBAGAI PENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) SITUBONDO DENGAN METODE IPA**

**Tutik Alawiyah , Budi Santoso , Yuzron Rozzaid**

Universitas Muhammadiyah Jember; Jl.Karimata No.49 Kec.Sumbersari, Kota Jember,  
Indonesia, Telp (0331) 336728/Fax (0331) 337957

Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Email; [Thutik466@gmail.com](mailto:Thutik466@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini tentang Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Kepuasan Pelanggan Bank Syariah Indonesia di Situbondo dengan metode IPA. Bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank syariah Indonesia situbondo. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Untuk metodenya menggunakan metode IPA (Important Performance Analysis) untuk menganalisis untuk mengetahui atribut layanan mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis metode IPA memiliki 3 atribut pelayanan yang termasuk dalam Kuadran I yang artinya ada 3 atribut pelayanan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan, karena kinerja atribut pelayanan kurang memuaskan pelanggan dan dianggap penting oleh pelanggan.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Important Performance Analysis (IPA).

## **ABSTRACT**

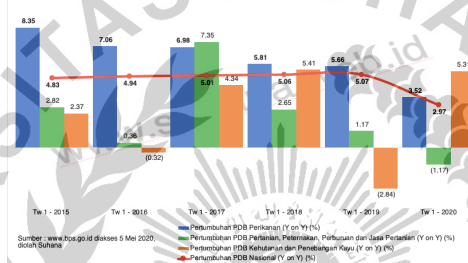
*This research about the Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Kepuasan Pelanggan Bank Syariah Indonesia Situbondo Dengan Metode IPA. Aims to determine the quality of service that determines customer satisfaction. This type of research is quantitative. The population in this study were all customers of the Indonesian Islamic bank Situbondo. The sample used is 100 respondents. The types of data used are primary data and secondary data. The method uses the IPA (Important Performance Analysis) method to analyze to find out which service attributes need to be improved and maintained. The results of this study indicate that the results of the analysis of the IPA method have 3 service attributes that are included in Quadrant I, which means that there are 3 service attributes that must be prioritized to be improved, because the performance of service attributes is less satisfying to customers and is considered important by customers.*

**Keyword :** *Service Quality, Consumer Satisfaction, Important Performance Analysis (IPA).*

## PENDAHULUAN

Badan Pusat Statistik menyebutkan, pertumbuhan ekonomi Indonesia pada 2018 mencapai 5,17%. Angka tersebut merupakan salah satu capaian tertinggi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Penopang utama pertumbuhan ekonomi adalah industri jasa atau industri non-perdagangan. Pertumbuhan beberapa industri jasa telah melebihi pertumbuhan produk domestik bruto (PDB). Faktor ini juga menjadi salah satu kunci pertumbuhan PDB yang lebih tinggi dari tahun sebelumnya. Berikut adalah grafik pertumbuhan sektor jasa di Indonesia dari tahun 2013-2016:

**Tabel 1.1 Grafik Pertumbuhan Sektor Jasa Indonesia**



Sumber: Data BPS dan CEIC

Dengan berkembangnya dunia usaha Indonesia, maka industri jasa khususnya industri perbankan telah berkembang dengan baik sehingga menciptakan situasi yang lebih menjanjikan bagi industri perbankan di masa mendatang.

Kotler (2012) mendefinisikan kualitas layanan sebagai keseluruhan karakteristik barang dan jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang jelas atau tidak spesifik. Sedangkan menurut (Tjiptono, 2018) kualitas layanan didefinisikan sebagai harapan tingkat keunggulan dan kendalian tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diinginkan dan tingkat keunggulan kontrol untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting terutama bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Ini adalah produk fisik yang biasanya didukung oleh berbagai inisial produk. Produk inti yang dimaksud biasanya adalah layanan tertentu. Menurut Gronroos (dalam Ratminto 2012), pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian interaksi antara konsumen dengan hal-hal lain yang disediakan oleh karyawan atau penyedia jasa yang bertujuan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.

Kepuasan konsumen dapat menjadi realisasi bahwa perusahaan mengharapkan untuk memberikan beberapa bentuk layanan kepada pelanggannya. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan tergantung pada perbandingan antara kebutuhan konsumen sebelum menggunakan pelayanan dengan hasil yang dirasakan konsumen (Arif, 2007). Persepsi konsumen dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dapat diperoleh. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja dan harapan-harapannya (Kotler, 2011).

Untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap produk jasa, maka perlu dilakukan analisis kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui perbandingan antara Penting dan Kinerja. Salah satu alat analisa yang dapat digunakan yakni *Important Performance Satisfaction* (IPA). Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan yaitu dengan metode IPA. Hasil IPA digambarkan pada grafik Cartesian di empat kuadran, sehingga dapat melihat seberapa besar peningkatan yang diharapkan konsumen dari layanan yang mereka terima.

Penelitian sebelumnya Widodo (2018) dengan menggunakan alat analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) hasil akhir yang diperoleh 62,81% yang berarti konsumen puas atas kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Sedangkan menurut Siti Noor Hidayati (2015) dengan menggunakan alat analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Important Performance Analysis* (IPA) mayoritas pelanggan puas dengan layanan yang diberikan tetapi belum cukup, hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian tingkat kepuasan pelanggan diperoleh 53,7% hasil ini dianggap ada beberapa atribut kualitas layanan yang diberikan masih belum maksimal.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Situbondo yang berlokasi di Jl Basuki Rahmat No 170 Mimbaan Situbondo. Salah satu lembaga swasta yang berjalan di bidang perbankan, yang mencoba membantu masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan antara Idealisme usaha dengan nilai - nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasional

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan kuantitatif . data pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Pengukuran variabel pada penelitian ini menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah Indonesia situbondo. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dan menggunakan teknik *purposive sampling* sedangkan alat analisa menggunakan metode IPA (*Important Performance Analysis*)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas Dan Uji Reabilitas

Semua item dari pernyataan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Yang digunakan sebagai alat ukur yang dinyatakan valid dan reliabel.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa korelasi masing – masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap variabel menunjukkan hasil yang valid. Karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilai signifikasi  $<$  0,05. Sehingga dapat di simpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid.

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha yang cukup atau memenuhi kriteria reliabel yaitu di atas 0,600 sehingga untuk selanjutnya item pada masing – masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

### 2. Metode IPA (*Important Performance Analysis*)

Menggabungkan pengukuran faktor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dalam diagram kartesius yang memudahkan penjelasan dan mendapatkan usulan praktis.

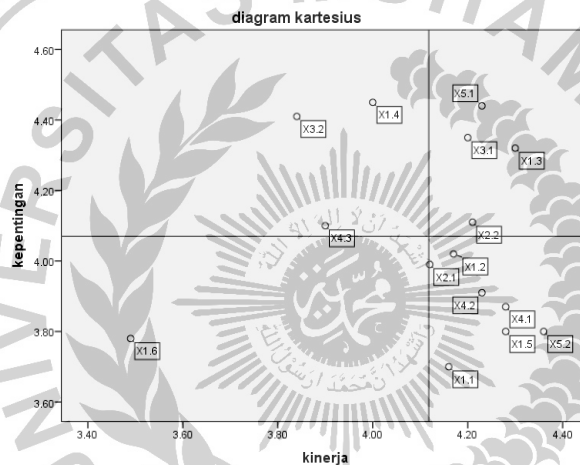
Hasil Rekapitulasi IPA (*Important Performance Analysis*)

No	Atribut	Kinerja	Kepentingan
<i>Tangibel</i>			
1	Ruang tunggu dan ruang pembayaran yang nyaman	4,16	3,70
2	Penunjuk informasi tentang proses pembayaran	4,17	4,02
3	Toilet yang bersih dan wangi	4,30	4,32
4	Musholla yang bersih	4,00	4,45
5	Tempat parkir yang aman	4,28	3,80
6	Karyawan berpenampilan rapi	3,49	3,78
<i>Reliability</i>			
1	Prosedur pembayaran nasabah yang jelas	4,12	3,99
2	Proses pembayaran yang cepat dan mudah	4,21	4,11
<i>Responsiveness</i>			
1	Karyawan siap membantu bila nasabah mengalami kesulitan	4,20	4,35
2	Karyawan cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	3,84	4,41
<i>Assurance</i>			
1	Tenaga kerja yang ahli dalam bidangnya dan	4,28	3,87

	sudah berpengalaman		
2	Kerahasiaan data nasabah dijamin	4,23	3,91
3	Peralatan yang <i>hygienes</i>	3,90	4,10
<i>Emphaty</i>			
1	Karyawan menanyakan keinginan pelanggan yang baru datang	4,23	4,44
2	Selalu menerapkan salam, senyum, sapa	4,36	3,80
	Total		61,05
	Rata – rata total	61,77	61,05

*Important Performance Analysis* (IPA) menggabungkan pengukuran faktor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dalam diagram kartesius yang memudahkan penjelasan dan mendapatkan usulan praktis.

### 3. Pembahasan



- a. Kuadran I merupakan Prioritas Utama , Terdapat 3 Atribut Yakni (x1.4,x3.2,x4.3 ) Tentang Musholla Yang Bersih, Karyawan Cepat Dalam Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan, Peralatan Yang *Hygienes*, Artinya Atribut Tersebut Adalah Atribut Yang menjadi prioritas utama atau dianggap penting oleh responden.
- b. Kuadran II merupakan pertahanan kinerja, terdapat 4 atribut yakni (x1.3,x3.1,x5.1,x2.2) tentang toilet yang bersih dan wangi, karyawan siap membantu bila nasabah mengalami kesulitan, karyawan menanyakan keinginan pelanggan yang baru datang, proses pembayaran yang cepat dan tepat, artinya pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden.
- c. Kuadran III merupakan prioritas rendah, terdapat 1 atribut yakni (x1.6) tentang karyawan berpenampilan rapi, artinya atribut tersebut merupakan atribut yang kurang penting menurut responden.

d. Kuadran IV merupakan berlebihan, terdapat 7 atribut yakni (x1.2,x2.1,x4.2, x4.1,x1.5,x5.2, x1.1) tentang penunjuk informasi tentang pembayaran, prosedur pembayaran nasabah yang jelas, kerahasiaan data nasabah dijamin, tenaga kerja yang ahli dalam bidangnya dan sudah berpengalaman, tempat parkir yang aman, selalu menerapkan salam, senyum, ruang tunggu dan ruang pembayaran yang nyaman.artinya atribut tersebut dieasa kurang penting oleh responden. Bank syariah incodnesia situbondo perlu melakukan evaluasi dan perencanaan solusi maupun strategi supaya kinerja dari atribut – atribut yang berada dalam kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV dapat diperbaiki.

e. Pengukuran IPA ditransformasikan ke dalam grafik kartesius yang berpusat pada sumbu X dan sumbu Y. Sumbu X adalah nilai rata-rata kinerja dan sumbu Y adalah nilai rata-rata kepentingan. Kemudian, kedua sumbu ini membentuk dua garis vertikal, yang berpotongan dan membagi grafik Cartesian menjadi 4 kuadran. Berdasarkan hasil penelitian oleh Siti Noor Hidayati (2015) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP Menggunakan CSI dan IPA dengan menggunakan satu alat analisis CSI dan IPA, dalam penelitian ini terdapat 8 atribut yang berada pada kuadran I, menunjukkan layanan yang diberikan tidak memuaskan dan belum maksimal serta masih belum sesuai dengan harapan konsumen untuk itu pihak pelayanan e-KTP perlu mengevaluasi ke 8 atribut yang dinilai kinerjanya kurang baik dan segera merencanakan strategi kedepan supaya kinerja atribut tersebut dapat ditingkatkan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan Bank Syariah Indonesia Situbondo, berdasarkan hasil dari data yang didapat dan dianalisis dalam penelitian ini maka kesimpulan sebagai berikut;

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA) sebagai berikut;

a. Adapun 3 atribut pelayanan pada prioritas utama kuadran I yang menunjukkan bahwa responden menganggap atribut penting, tetapi kinerjanya tidak sesuai dengan harapan responden atau pelanggan Atribut ini tentang masjid yang bersih yang karyawan dapat menyediakan dengan cepat Informasi yang dibutuhkan untuk layanan

b. Terdapat 4 atribut pelayanan pada pertahanan kinerja kuadran II yang artinya menurut responden penting tetapi kinerjanya tidak memenuhi atribut pelayanan yang diharapkan oleh responden atau pelanggan Toilet bersih dan

wangi Jika pelanggan mengalami kesulitan karyawan selalu siap membantu. Tanyakan tentang keinginan pelanggan baru.

c. Terdapat 1 atribut pelayanan pada prioritas rendah kuadran III yang menunjukkan bahwa responden menganggap atribut tersebut penting, namun kinerjanya tidak sesuai dengan harapan responden atau pelanggan, peralatan sanitasi, dan kebersihan staf.

d. Terdapat 7 atribut pelayanan pada berlebihan kuadran IV yang menunjukkan bahwa responden menganggap penting tetapi kinerjanya tidak memenuhi atribut yang diharapkan oleh responden atau pelanggan, proses pembayaran yang cepat dan akurat, informasi tentang pengingat pembayaran, dan pelanggan yang jelas. Prosedur pembayaran, jaminan kerahasiaan data pelanggan, pekerja terampil dan berpengalaman, tempat parkir yang aman, salam, senyuman, ruang tunggu dan ruang pembayaran yang nyaman selalu diterapkan.

### **Saran**

Berdasarkan pembahasan serta kesimpulan yang sudah disajikan, peneliti memberikan saran untuk meningkatkan kinerja pelayanan bank syariah Indonesia situbondo agar dapat terus mempertahankan kepuasan konsumen atau nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, saran tersebut antara lain sebagai berikut;

1. Agar pihak Bank Syariah Indonesia Situbondo senantiasa memperhatikan dan memperbaiki segala atribut yang di nilai kurang dan masih perlu peningkatan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam hal pelayanan, pihak Bank Syariah Indonesia Situbondo juga harus mengevaluasi dan mempertimbangkan kembali atribut pelayanan yang berada pada kuadran III dan IV.
2. Agar pihak Bank Syariah Indonesia Situbondo senantiasa menjaga dan meningkatkan atribut yang sudah baik sehingga para nasabah selalu merasa puas dan menjadi nasabah yang mempunyai loyalitas tinggi kepada perusahaan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Artonang Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Dimiyati, mohamad. 2012. *Konsep Inti dan Pemasaran*. Mojokerto: Insan Global.

Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi

- Fandy, Tjiptono. 2010. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.
- Ferdinand, Augusty, DBA, Prof. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan Handi, “*Indonesia Customer Satisfaction Index: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSCA*”, Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2004.
- Kotler, Philip.2005. *Prinsip-prinsip Pemasaran*.Jilid 1 dan 2. Edisi 12.Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Manap Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana.
- Mahalli kasyfull darus dhio muhammad, “*Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandara Internasional Kualanamu*”.2015.
- Rangkuti. 2012. *Strategi Kelayakan Bisnis*, Gramedia Pusat Utama, Jakarta.
- Rismiati. 2005. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Cetakan Pertama, Penerbit : Kanisius, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*: Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Setyaningrum air, udaya yusuf, efendi. 2015. *Prinsip-Prinsip Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Suliyanto. 2007. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Ciawi Bogor: Ghalia.
- Tjiptono, Fandy.2000. *Manajemen Jasa* Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar. 2005. “*Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*”. PT.Gramedia Pusat: Jakarta.
- Pambudi nur faishal, dkk, “*Analisis Service Recovery Layanan Indihome triple play Kota Bandung Menggunakan Metode Satisfaction Index (CSI) dan Important Performance Aanlysis (IPA)*” , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.2017.
- Zeithaml, V.A., MJ. Birtner, D.D. Gremler. 2013. *Service Marketing*. Graw-Hill Boston.