

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DI MAKASSAR

Andi Pawennari¹, Irma Nur Afiah², Verawati³,
Muhammad Nusran⁴, Muhammad Fakhri Arham⁵

^{1,2,4,5}Teknik Industri, Universitas Muslim Indonesia' Makassar

³Manajemen, Institut Bisnis dan Keuangan Nitro, Makassar

Correspondence Author: afiah.irma@umi.ac.id

Abstract: *The development of Islamic banking in the face of a highly competitive business environment in order to stay afloat is by developing customer service well, where the customer's perception of a quality becomes a benchmark for each agency or company. Bank Sulselbar branch of sharia located in Makassar is engaged in providing services to the community so that they are very concerned about comfort and service to the community. Through the Serquel method and Importance Performance Analysis we can find out the quality of service and handling complaints against customer loyalty through consumer satisfaction. Based on the results of the study with the Importance Performance Analysis method, most of the attributes are negative. Based on the analysis, there are 10 attributes that satisfy the user that the company must maintain so that it can maintain customer loyalty, that is; assist customers in conducting transactions, help customers who experience difficulties without being asked for help, provide fast service to customers when making transactions, be responsive in meeting customer needs in transactions, have good knowledge of types of banking services and products, always prioritizing hospitality in providing services to customers, always prioritizing politeness in providing services to customers, being a trusted place in saving money, always being kept clean and comfortable and always looking neat and polite. Conclusion of this research is that the performance of company must be maintained so that it can maintain customer loyalty.*

Keywords : *Quality assessment, Importance Performance Analysis Method, Serqual Method, Cartesian Diagram, Sulselbar bank*

Abstrak: Perkembangan perbankan syariah dalam menghadapi lingkungan bisnis yang sangat kompetitif agar tetap bertahan yaitu dengan mengembangkan pelayanan pelanggan dengan baik, dimana persepsi pelanggan pada suatu kualitas menjadi tolak ukur bagi tiap instansi maupun perusahaan. Bank Sulselbar cabang syariah yang berlokasi di Makassar bergerak dalam bidang penyediaan layanan jasa kepada masyarakat sehingga sangat memperhatikan kenyamanan dan pelayanan kepada masyarakat. Melalui metode Serquel dan Importance Performance Analysis ini kita dapat mengetahui kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian dengan metode *Importance Performance Analysis* diperoleh sebagian besar atribut bernilai *negatif*, berdasarkan *analisis*, terdapat 10 atribut yang memuaskan pengguna yang harus dipertahankan perusahaan sehingga dapat menjaga loyalitas nasabah yaitu; membantu nasabah dalam melakukan transaksi, membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan, memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi, tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam transaksi, memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan, selalu mengedepankan

keramahtamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang, selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya dan selalu berpenampilan rapih dan sopan. Kesimpulan dari riset ini adalah harus dipertahankan kinerja perusahaan sehingga dapat menjaga loyalitasan nasabah.

Kata Kunci : Penilaian kualitas, Metode *Importance Performance Analysis*, Metode *Serqual*, *Diagram Kartesius*, *Bank Sulselbar*

PENDAHULUAN

Perkembangan perbankan syariah dalam menghadapi lingkungan bisnis yang sangat kompetitif agar tetap bertahan atau eksis salah satunya dengan cara mengembangkan pelayanan pelanggan dengan baik. Dengan pelayanan serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu Bank.

Terkait penelitian sebelumnya, Surtiawan, Dwi (2008), meneliti tentang menentukan kepuasan pelanggan yaitu dengan menggunakan 5 atribut yang menjadi dasar pelayanan manajemen pemasaran perpustakaan kepada masyarakat yaitu dari segi kemudahan pelayanan, kenyamanan perpustakaan, tanggap cepat (siap), jaminan keramahan dalam hal ini staf yang ramah dan layanan prima. Maka dari itu tinggi rendahnya penilaian kualitas layanan dari suatu badan usaha dipengaruhi oleh persepsi pelanggan pada kualitas layanan tersebut, dimana persepsi pelanggan pada kualitas layanan yang diberikan baik pelanggan akan merasa puas, demikian juga sebaliknya pelanggan akan tidak puas bila persepsinya pada kualitas layanan yang diberikan buruk. Persepsi pelanggan diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah diberikan.

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya, perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan.

Metode *Serqual* menggunakan pendekatan *user-based approach*, yakni mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner dan mengandung dimensi kualitas jasa berupa *tangibles*, *reability*, dan *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan *Importance Performance Analysis* merupakan metode dimana responden diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya tiap atribut atau elemen seberapa baik kinerja dari suatu perusahaan.

Dalam penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yaitu mengetahui kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan konsumen sehingga perusahaan dapat lebih meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

METODE

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- **Penelitian lapangan (Field research)**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung maupun tidak langsung objek yang diteliti untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya. Dalam hal ini observasi peneliti dengan mempelajari kondisi kantor cabang bank

syariah dengan cara melakukan studi langsung dan memberikan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada nasabah.

- Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan bersama-sama dengan proses identifikasi masalah dengan membaca dan memahami literature-literatur yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Setelah dilakukan identifikasi permasalahan, maka dilakukan analisa kualitas pelayanan jasa menggunakan metode serquel dan importance performance analysis bank syariah di Makassar.

- Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden. Responden adalah orang yang memberikan tanggapan atau jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode SERVQUAL

Pengolahan data diawali dengan uji validitas dan realibility dengan teknik *Corrected Item-Total Correlation*. Apabila rhitung berada diatas rlabel berarti data valid. Uji Validitas Performance (Y) digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner.

Tabel 1. Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100
	Excluded ^a	0	0
	Total	100	100.0

Uji Realibility Performance (X) digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indicator dari suatu variable dan menggunakan SPSS 20.

Tabel 2. Reliability Statistic

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.947	.948	25

Indikator memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,947 yaitu lebih besar dari 0,60. Berdasarkan ketentuan di atas maka indikator-indikator dalam penelitian ini dikatakan reliable. Jadi bisa disimpulkan bahwa variabel-variabel diatas telah reliabel sehingga layak digunakan untuk menjadi alat ukur kuesioner dalam penelitian.

Metode IPA.

Pengolahan data dengan metode IPA, dilakukan dengan menghitung skor total kinerja pelayanan dan kepentingan konsumen.

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian

No	Pernyataan	Presepsi	Ekspektasi	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi	405	314	128.980
2	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa diminta bantuan	396	302	131.125
3	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi	394	303	130.033
4	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas	392	287	136.585
5	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci	390	287	135.888
6	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/ tepat	394	296	133.108
7	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membeda-bedakan status atau latar belakang nasabah	391	302	129.900
8	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar bersikap penuh simpatik kepada nasabah	388	295	131.525
9	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan	389	293	132.764
10	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi	405	318	127.358
11	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar memiliki	395	304	129.934
12	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	397	320	124.062
13	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	408	315	129.523
14	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah	395	293	134.812
15	Bank Syariah Sulselbar dikota Makassar menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang.	409	300	136.333
16	Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi	391	295	132.542
17	Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar mampu memahami kebutuhan nasabah	392	292	134.246
18	Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah	395	294	134.246
19	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti	395	297	132.996
20	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah	389	287	135.540
21	Ruangan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya	395	300	131.666
22	Karyawan Bank Sulselbar Syariah dikota Makassar selalu berpakaian dan berpenampilan rapi dan pantas/ sopan	397	301	131.893
23	Fasilitas ATM Bank Sulselbar Syariah tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik	370	313	118.210

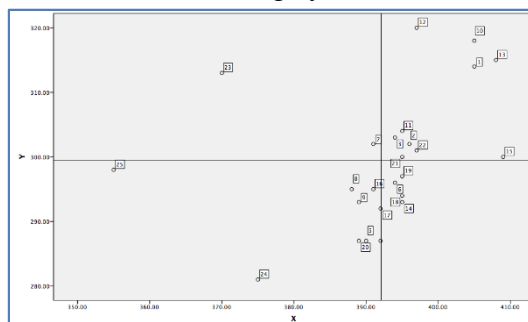
Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian, untuk skor pengambilan keputusan, diambil rata-rata tingkat kesesuaian itu sendiri. Dimana skor pengambilan keputusan akan dibandingkan dengan tingkat kesesuaian, apabila nilai tingkat kesesuaian kecil dari nilai skor pengambilan keputusan maka atribut tersebut perlu adanya perbaikan (*Action*) dan bila tingkat kesesuaian lebih besar dari skor pengambilan keputusan maka atribut tersebut perlu dipertahankan (*Hold*).

Tabel 4. Analisa Kuadran

No. Atribut	Nilai Rata-rata			
	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja (Xi)	Skor Kepentingan	Tingkat kepentingan (Yi)
Atribut 1	405	4,05	314	3,14
Atribut 2	396	3,96	302	3,02
Atribut 3	394	3,94	303	3,03
Atribut 4	392	3,92	287	2,87
Atribut 5	390	3,90	287	2,87
Atribut 6	394	3,94	296	2,96
Atribut 7	391	3,91	302	3,02
Atribut 8	388	3,88	295	2,95
Atribut 9	389	3,89	293	2,93
Atribut 10	405	4,05	318	3,18
Atribut 11	395	3,95	304	3,04
Atribut 12	397	3,97	320	3,20
Atribut 13	408	4,08	315	3,15
Atribut 14	395	3,95	293	2,93
Atribut 15	409	4,09	300	3,00
Atribut 16	391	3,91	295	2,95
Atribut 17	392	3,92	292	2,92
Atribut 18	395	3,95	294	2,94
Atribut 19	395	3,95	297	2,97
Atribut 20	389	3,89	287	2,87
Atribut 21	395	3,95	300	3,00
Atribut 22	397	3,97	301	3,01
Atribut 23	370	3,70	313	3,13
Atribut 24	375	3,75	281	2,81
Atribut 25	355	3,55	298	2,98
Total	9802	98.02	7487	74.87
Rata-rata	392.08	3.9208	299.48	2.9948

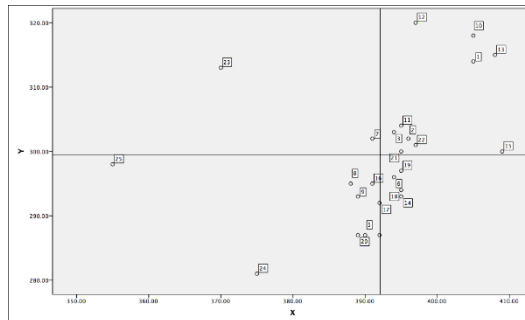
Diagram kartesius

Pengolahan data menggunakan diagram kartesius tujuannya untuk melihat secara lebih terperinci mengenai atribut-atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan dan atribut yang perlu dipertahankan oleh Bank Sulselbar cabang syariah.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan diagram kartesius didapat hasil atribut-atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan, dimana atribut tersebut dinilai tidak memuaskan para nasabah Bank Sulselbar. Atribut yang harus diperbaiki adalah atribut yang berada pada kuadran A.



Gambar 2. Diagram Kartesius

1. suatu instrumen dianggap valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis apabila *Corrected Item-Total Correlation* yang merupakan **r-hitung** > dari **r-tabel**. Dimana untuk validitas performance $0,442 > 0,165$ dan untuk validitas importance $0,636 > 0,165$ dan dinyatakan valid.
2. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. koefisien korelasi yang digunakan sebagai penilaian terhadap reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut (Djunaidi, 2005) :
 data realibilitas performance 0,947 dan importance 0,900, keduanya lebih besar dari standar realibilitas sehingga data dapat dikatakan data realibel.
3. Total Rata-rata Diagram Kartesius untuk performance (X) 3,92 dan importance (Y) 2,99. Nilai rata-rata ini digunakan untuk membuat sumbu X (Vertikal) dan Y (Horizontal) di bagian tengah kuadran kartesius.
4. Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian, untuk skor pengambilan keputusan, diambil rata-rata tingkat kesesuaian itu sendiri. Dimana skor pengambilan keputusan akan dibandingkan dengan tingkat kesesuaian.
 - Jika tingkat kesesuaian kecil dari 78,480 maka perlu adanya perbaikan yang ditandai dengan huruf A (*Action*).
 - Jika tingkat kesesuaian besar dari 78,480 maka perusahaan perlu mempertahankan atribut tersebut yang ditandai dengan huruf H (*hold*).
 Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian diperoleh ada 8 atribut yang dipertahankan (hold) dan 17 atribut diperbaiki (action).

Dari hasil pemetaan yang dilakukan pada diagram kartesius dapat terlihat beberapa atribut yang perlu untuk dilakukannya perbaikan dan atribut-atribut perlu untuk dipertahankan oleh pihak perusahaan yang terbagi kedalam kuadran-kuadran (A, B, C dan D) sesuai dengan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan, yaitu dengan tingkat kesesuaian sebesar 3275,96.

KESIMPULAN

Dengan melihat hasil perhitungan, sebagian besar atribut bernilai negatif, ini menunjukkan bahwa yang harus dipertahankan kinerja perusahaan sehingga dapat menjaga loyalitas nasabah yaitu; membantu nasabah dalam melakukan transaksi, membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan, memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi, tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam transaksi, memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan, selalu mengedepankan keramahtamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang, selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya dan selalu berpenampilan rapi dan sopan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A. 1995. *Strategic Market Management*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Arifin, Anwar. 2003. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar Ringkas*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Berry, L.B, Zeithaml, V. A, & Parasuraman, A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol 49 p. 41-50.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing (3rd ed.)*, Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Berry, L. B, Zeithaml, V. A. & Parasuraman, A. (1990). *Delivery Quality Service*. New York: the Free Press.
- Cohen, J. 1999. *How to Make QFD Work For You*. USA: Addison Wesley.
- Hidayatullah, C. Juaniar. 2006. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Bus Malam Cepat Safari Dharma-Raya*. Malang: Jurusan Manajemen Pemasaran FE Universitas Brawijaya.
- Kotler, Philip. (1998). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Sevilla, Consuelo G. 1993. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: UI Press.
- Setiawan, Dwi. 2008. *Analisa Produktivitas Dengan The American Productivity Center Methods Pada Perusahaan Batik Pesisir Pekalongan*, Tugas Akhir, Universitas Muhammadiyah Surakarta.