

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah**

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas,

serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

## **2. Visi Misi**

### **a. Visi**

Visi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah adalah “TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”.

b. Misi

Misi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

**3. Budaya Kerja**

Sebuah organisasi dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama dan memiliki keunggulan terbukti harus memiliki budaya kerja yang kokoh untuk mencapai visi dan misi organisasi. Budaya kerja dapat dilihat dalam berbagai macam aspek seperti: sistem dan prosedur kerja, suasana dalam bekerja, peraturan dan kebijakan, perilaku pimpinan dan karyawan sehari-hari. Budaya kerja yang diterapkan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah memiliki 6 (Enam) Core Values yang disingkat dengan “AKHLAK” meliputi:

a. Amanah

Menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal, bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan, berpegang teguh kepada nilai

moral dan etika, memegang teguh kepercayaan yang diberikan, jujur, adil serta dapat menjadi teladan yang baik bagi lingkungan sekitar.

b. Kompeten

Bersinergi dalam merencanakan dan mengelola pekerjaan dengan baik, dapat bekerjasama untuk mencapai hasil kerja yang melampaui harapan.

c. Harmonis

Dapat membangun lingkungan kerja yang kondusif, saling peduli satu sama lain, menghargai dan menghormati perbedaan orang lain.

d. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara, dapat menjaga dan melindungi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, rela berkorban untuk mencapai tujuan dan patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

e. Adaptif

Berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan yang mungkin akan terjadi, dan dapat bertindak proaktif.

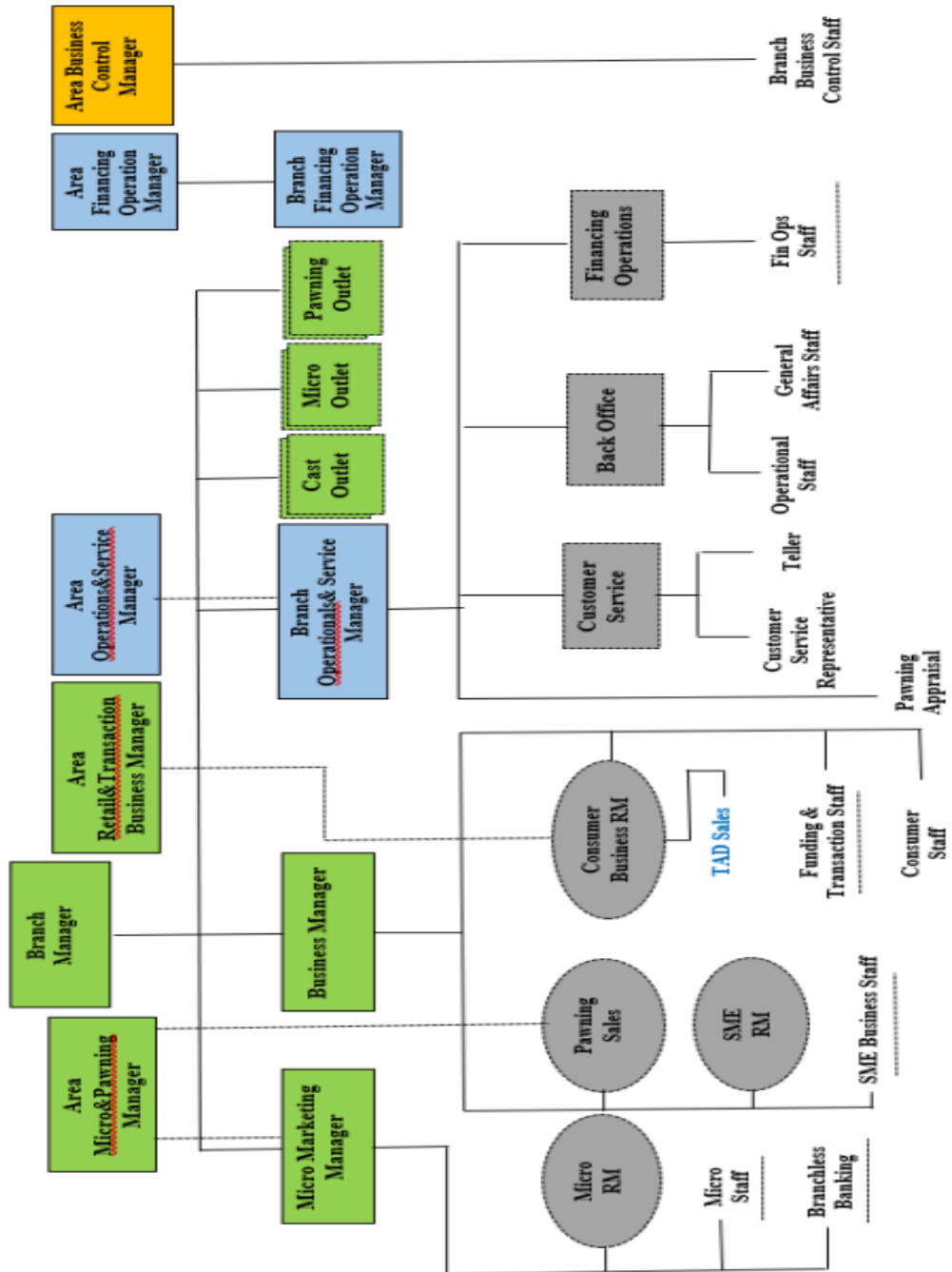
f. Kolaboratif

Dapat membangun kerja sama yang sinergis, menjaga kepercayaan yang telah diberikan, dan mengutamakan tujuan bersama.

#### **4. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi adalah deskripsi yang jelas dan spesifik tentang pembagian tugas, wewenang, bagian-bagian, dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Bank mengorganisasikan fungsi-fungsinya untuk melayani nasabah atau menempatkan karyawan lama/karyawan baru sesuai dengan bakat dan kemampuannya masing-masing.

Struktur organisasi setiap bank beserta tanggung jawab dan wewenang para pejabatnya bervariasi satu sama lain. Oleh karena itu struktur organisasi mencerminkan pandangan manajemen tentang cara yang paling efektif untuk mengoperasikan bank. Struktur organisasi pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah

## 5. Tugas dan Fungsi Jabatan

Job description adalah gambaran untuk mengetahui dan memastikan ruang lingkup tugas dan wewenang yang dimiliki, target yang harus dicapai, serta *key performance key* (KPI). Adapun job description dari pihak yang ada di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah adalah sebagai berikut:

### a. *Branch Manager* (BM)

- 1) Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah terutama dalam hal meningkatkan kualitas assets dan liabilities, mutu layanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BSI.
- 2) Bertanggung jawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepegawaian kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah dalam usaha meningkatkan prestasi dan kinerja para karyawan.
- 3) Bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal melalui pembentukan komite-komite yang melibatkan kantor cabang syariah dan kantor cabang

pembantu syariah secara berkeimbangan sehingga berjalan dan berfungsi secara efektif.

- 4) Memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan Prinsip Mengenal Nasabah (PMN) atau *Know Your Customer* (KYC) sesuai dengan ketentuan yang berlaku di kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah.

b. *Operasional Manager* (OM)

- 1) Memberikan masukan kepada pemimpin cabang mengenai pengelolaan dan pengalokasian sumber daya (manusia, fasilitas) dan aktivitas pegawai.
- 2) Memimpin, membina, mengembangkan dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas pelayanan administrasi nasabah di *back office* dengan mengupayakan pelayanan yang optimal sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- 3) Mengembangkan perencanaan standar pelayanan bersama unsur pemimpin untuk mencapai standar pelayanan.
- 4) Memimpin dan mengelola kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk dana BSI yang dilakukan oleh para penyedia dan asisten di unit pelayanan nasabah.

c. *Small Medium Enterprise* (SME)

- 1) Memasarkan seluruh produk pembiayaan produktif ritel dan memproses permohonan pembiayaan produktif ritel.



- 2) Melakukan kegiatan cross selling untuk produk-produk BSI lainnya.
- 3) Mengelola pemantauan nasabah pembiayaan produktif ritel, kolektabiliti 1 dan 2.
- 4) Melakukan kerja sama dengan institusi/aliansi bisnis dalam rangka pemasaran produk pembiayaan.

d. *Consumer Sales Head (CSH)*

- 1) Menyediakan langsung dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah/calon nasabah.
- 2) Menyediakan langsung dan berpartisipasi aktif dalam mengelola permohonan pembiayaan.
- 3) Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data.

e. *Financing Administration (FA)*

- 1) Melaksanakan dan berperan aktif dalam kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi pembiayaan.
- 2) Berpartisipasi aktif dalam gugus tugas khusus komite yang dibentuk oleh Pemimpin Cabang Syariah dan Cabang Pembantu Syariah.
- 3) Berpartisipasi aktif dalam hal penyelesaian temuan audit.

f. *Back Office (BO)*

- 1) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan Kantor Cabang Syariah dan Cabang Pembantu Syariah.

- 2) Melaksanakan dan berperan aktif dalam mengelola masalah kepegawaian.
- 3) Mengelola sistem otomatis di Kantor Cabang dan Kantor Layanan.
- 4) Berpartisipasi aktif dalam mengelola administrasi umum dan kearsipan.

g. *Consumer Processing Head (CPH)*

- 1) Melakukan verifikasi data-data pada aplikasi dan kelengkapan dokumen penunjang pembiayaan konsumen.
- 2) Mengadakan atau menghadiri pertemuan dengan nasabah atau calon nasabah.
- 3) Memantau realisasi program dan rencana kerja pemasaran dana.
- 4) Mengkoordinasikan seluruh proses yang berkaitan dengan penilaian agunan (taksasi/hertaksasi) pembiayaan konsumen-skorings sehingga memperoleh nilai wajar dan tepat waktu.
- 5) Mendukung berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan.

h. *Customer Service (CS)*

- 1) Memberikan informasi mengenai produk-produk yang ada di BSI, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo.
- 2) Melakukan penyediaan atas kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi yang dikelola oleh Kantor Besar Syariah, atau pihak ketiga lainnya, yang dilakukan oleh

asisten/pelaksana, antara lain aktivitas pelayanan Payment Point dalam sistem penerimaan pajak, PLN, Telkom, SPP, dan lain-lain dari nasabah/bukan pemegang rekening, rekening serta menyelesaikan pembukuannya.

- 3) Administrasi pemberian buku cek/bilyet giro, mengelola formulir dan produk atau jasa BSI.

i. Operasional *Head* (OH)

- 1) Memantau proses pemberian pembiayaan.
- 2) Melakukan percetakan Surat Keputusan Pembiayaan (SKP).
- 3) Mempersiapkan proses penandatanganan SKP.
- 4) Berperan aktif dalam melaksanakan program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) di kantor cabang.

j. *Teller*

- 1) Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa atau transaksi yang dikelola oleh kantor besar atau pihak ketiga lainnya.
- 2) Melaksanakan perbaikan atau penyempurnaan hasil temuan audit atau SPI.
- 3) Melayani semua jenis transaksi kas atau tunai, pemindahan setoran kliring dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada nasabah.

k. *Recovery dan Remedial Divisional (RRM)*

- 1) Periksa laporan kunjungan setempat atau *Call Memo* hasil penagihan pembayaran.
- 2) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BSI.
- 3) Memantau proses penagihan dan penyelesaian kewajiban pembiayaan.

l. *Recovery Remedial Head (RRH)*

- 1) Memimpin dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan audit internal dan eksternal BSI.
- 2) Berperan aktif dalam mendukung berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah 94 orang nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah pada bulan September 2022, selanjutnya peneliti memberikan kuisioner yang akan diisi oleh responden tersebut. Karakteristik responden digunakan untuk menguraikan tentang identitas responden yang terdiri dari umur, jenis kelamin dan pekerjaan yaitu sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 1  
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jawaban Responden	
		Jumlah (Org)	Persen (%)
1	20 tahun-25 tahun	11	11,70%
2	26 tahun-30 tahun	16	17,02%
3	31 tahun-35 tahun	9	9,57%
4	36 tahun-40 tahun	30	31,91%
5	41 tahun-45 tahun	15	15,96%
6	>45 tahun	13	13,83%
Jumlah		94	100,00%

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan Tabel 4.1 menunjukkan sebanyak 11 orang (11,70%) berumur 20 tahun-25 tahun, sebanyak 16 orang (17,02%) berumur 26 tahun-30 tahun, sebanyak 9 orang (9,57%) berumur 31 tahun-35 tahun, sebanyak 30 orang (31,91%) berumur 36 tahun-40 tahun, sebanyak 15 orang (15,96%) berumur 41 tahun-45 tahun, dan sebanyak 13 orang (13,83%) berumur >45 tahun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjadi nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah masuk dalam kategori umur dewasa dan produktif yaitu rentang 36 tahun-40 tahun dimana pada umur tersebut seseorang memiliki pola pikir yang jauh lebih matang untuk melakukan tindakan yang mampu

membawa perubahan ke arah yang jauh lebih baik seperti halnya menabung untuk kepentingan masa depan dirinya dan keluarganya.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jawaban Responden	
		Jumlah (Org)	Persentase (%)
1	Perempuan	25	26,60%
2	Laki-laki	69	73,40%
	Jumlah	94	100,00%

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebanyak 25 orang (26,60%) merupakan perempuan dan sebanyak 69 orang (73,40%) laki-laki. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa laki-laki memiliki peran yang jauh lebih besar dalam menabung dikarenakan laki-laki merupakan tulang punggung keluarga dan sifatnya sebagai pemimpin sehingga perlu mempersiapkan masa depan dirinya dan keluarganya.

c. Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 3  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jawaban Responden	
		Jumlah (Org)	Persen (%)
1	Tidak Sekolah	6	6,38%
2	SD	14	14,89%
3	SMP	15	15,96%
4	SMA/SMK	50	53,19%
5	Diploma	3	3,19%
6	Sarjana	6	6,38%
Jumlah		94	100,00%

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebanyak 6 orang (6,38%) berpendidikan terakhir Tidak Sekolah, sebanyak 14 orang (14,89%) berpendidikan terakhir SD, sebanyak 15 orang (16,96%) berpendidikan terakhir SMP, sebanyak 50 orang (53,19%) berpendidikan terakhir SMA/SMK, sebanyak 3 orang (3,19%) berpendidikan terakhir Diploma, sebanyak 6 orang (6,38%) berpendidikan terakhir Sarjana.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan menengah atas dimana sebagian besar responden merupakan pengusaha yang tidak terlalu memerlukan tingginya tingkat pendidikan. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan bukan menjamin tolak ukur seseorang dalam menjadi nasabah Bank.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 4  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jawaban Responden	
		Jumlah (Org)	Persen (%)
1	Tidak Bekerja	8	8,51%
2	Petani	39	41,49%
3	Nelayan	8	8,51%
4	Karyawan Swasta	13	13,83%
5	Pedagang	5	5,32%
6	Pegawai	7	7,45%
7	Buruh	14	14,89%
Jumlah		94	100,00%

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebanyak 8 orang (8,51%) Tidak Bekerja, sebanyak 39 orang (41,49%) bekerja sebagai Petani, sebanyak 8 orang (8,51%) bekerja sebagai Nelayan, sebanyak 13 orang (13,83%) bekerja sebagai Karyawan Swasta, sebanyak 5 orang (5,32%) bekerja sebagai Pedagang, sebanyak 7 orang (7,45%) bekerja sebagai Pegawai, dan sebanyak 14 orang (14,89%) bekerja sebagai Buruh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai petani jauh lebih banyak menjadi nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. Hal ini disebabkan petani di Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah banyak yang memiliki usaha sampingan selain bertani seperti memiliki usaha garmen, usaha dagang dan lain sebagainya dalam mengisi waktu luang mereka menunggu panen padi tiba.



## 2. Hasil Analisis Deskriptif

- a. Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai Tanggapan Responden tentang Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah (Y), maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 5  
Tanggapan Responden tentang Kepuasan Nasabah

No.	STS		TS		KS		S		SS		Mean
	f	f*1	f	f*2	f	f*3	F	f*4	f	f*5	
Y1.1	19	19	23	46	29	87	2	8	21	105	2,82
Y1.2	13	13	31	62	20	60	11	44	19	95	2,91
Y1.3	21	21	18	36	18	19	9	36	27	135	3,03
Y1.4	16	16	33	66	24	72	3	12	18	90	2,72
Y1.5	18	18	24	48	26	78	9	36	17	85	2,82
Total Mean Skor											24,6
Rerata Mean Skor											2,73

Sumber: Data Primer (2023)

Pernyataan mengenai “Pelayanan sesuai dengan harapan” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,82. Pernyataan mengenai “Kepercayaan nasabah terhadap produk dan jasa yang diberikan” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,91. Pernyataan mengenai “Rasa senang setelah mendapatkan pelayanan” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 3,03. Pernyataan mengenai “Merekomendasikan

orang lain untuk ikut memakai barang dan jasa yang dibeli” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,72. Pernyataan mengenai “Nasabah selalu datang kembali dan percaya untuk menabung dan melakukan transaksi dengan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,82.

- b. *Customer service* ( $X_1$ ) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai Tanggapan Responden tentang *Customer service* ( $X_1$ ) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 6  
Tanggapan Responden tentang *Customer service* ( $X_2$ )

No.	STS		TS		KS		S		SS		Mean
	f	f*1	f	f*2	f	f*3	f	f*4	f	f*5	
X1.1	30	30	19	38	6	19	4	16	35	175	2,95
X1.2	26	26	23	46	10	19	7	28	28	140	2,87
X1.3	18	18	23	46	33	19	2	8	18	90	2,78
X1.4	14	14	33	66	20	60	9	36	18	90	2,83
X1.5	18	18	24	48	26	78	9	36	17	85	2,82
Total Mean Skor											14,25
Rerata Mean Skor											2,85

Sumber: Data Primer (2023)

Pernyataan mengenai “Saat melayani nasabah, pegawai tidak pernah menggaruk badan, menggigit kuku ataupun melipat tangan

diatas meja.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,95. Pernyataan mengenai “Pegawai menyambut nasabah yang datang dengan menjabat tangan nasabah menggunakan tangan kanan, genggam selama 3-5 detik, senyum dan kontak mata, mengucapkan nama anda/selamat datang dan juga kabar.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,87. Pernyataan mengenai “Berdiri saat tamu datang, sapa, senyum dan kontak mata, tanyakan dengan sopan apakah nasabah tersebut telah memiliki janji, jika anda orang yang dituju persilahkan nasabah duduk dan perkenalkan nama.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,78. Pernyataan mengenai “Menggunakan kelima jari dengan telapak tangan terbuka, menggunakan ujung pena untuk menunjukkan brosur atau formulir.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,83. Pernyataan mengenai “Pegawai berdiri dengan tegap.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,82.

- c. Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai Tanggapan Responden tentang Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) pada PT. Bank Syariah Indonesia

(BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 7  
Tanggapan Responden tentang Kualitas pelayanan (X2)

No.	STS		TS		KS		S		SS		Mean
	F	f*1	f	f*2	f	f*3	f	f*4	f	f*5	
X2.1	10	10	6	12	58	19	5	20	15	75	3,1
X2.2	22	22	14	28	26	19	10	40	22	110	2,96
X2.3	16	16	23	46	33	19	2	8	20	100	2,86
X2.4	16	16	33	66	24	72	3	12	18	90	2,72
X2.5	18	18	24	48	26	78	9	36	17	85	2,82
Total Mean Skor											14,46
Rerata Mean Skor											2,892

Sumber: Data Primer (2023)

Pernyataan mengenai “kebutuhan nasabah yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan pegawai.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 3,1. Pernyataan mengenai “Pegawai mampu untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,96. Pernyataan mengenai “Pegawai memiliki kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,86. Pernyataan mengenai “Perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah dan mampu menciptakan rasa aman bagi nasabah.” diketahui bahwa rata-rata

responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,72. Pernyataan mengenai “Pegawai memiliki perasaan prihatin terhadap kesusahan yang dialami oleh nasabah.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,82.

- d. Efektivitas Kerja (X3) PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai Tanggapan Responden tentang Efektivitas Kerja (X<sub>3</sub>) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 8  
Tanggapan Responden tentang Efektivitas Kerja (X3)

No.	STS		TS		KS		S		SS		Mean
	F	f*1	f	f*2	f	f*3	f	f*4	f	f*5	
X2.1	22	22	23	46	24	72	2	8	23	115	3,1
X2.2	18	18	31	62	13	39	11	44	21	105	2,96
X2.3	26	26	18	36	13	39	9	36	28	140	2,86
X2.4	22	22	23	46	24	72	2	8	23	115	2,72
X2.5	26	26	18	36	13	39	9	36	28	140	2,82
X2.6	22	22	23	46	24	72	2	8	23	115	2,86
X2.7	18	18	31	62	13	39	11	44	21	105	2,72
Total Mean Skor											14,46
Rerata Mean Skor											2,892

Sumber: Data Primer (2023)

Pernyataan mengenai “Pihak Bank sudah tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pinjaman atau keperluan menabung.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 3,1. Pernyataan mengenai “Pihak bank menawarkan deposito atau

tabungan berjangka dengan keuntungan yang kompetitif kepada nasabah.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,96. Pernyataan mengenai “Bank memberikan bunga ringan kepada masyarakat.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,86. Pernyataan mengenai “Bank memberikan cicilan ringan dan persyaratan mudah bagi masyarakat yang memiliki usaha.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,72. Pernyataan mengenai “Bank memberikan keringanan denda keterlambatan pembayaran cicilan.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,82. Pernyataan mengenai “Bank memiliki anak cabang dan gerai ATM dilokasi strategis.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,82. Pernyataan mengenai “Bank memberikan kemudahan dalam setiap transaksi.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,82.

### **3. Hasil Uji Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah kuesioner layak dilakukan sebagai instrumen penelitian. Bila harga korelasi di bawah 0,30, maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang. Syarat tersebut menurut

Sugiyono (2017), yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika  $r \geq 0,30$  dan memiliki tingkat signifikansi  $< 0,05.$ , maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid.
- 2) Jika  $r \leq 0,30$  dan memiliki tingkat signifikansi  $> 0,05.$  maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid.

Tabel 4. 9  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item (Butir)	Pearson Correlation	Sig	Kesimpulan
		( $r_{hitung}$ )>(r <sub>tabel</sub> )		
Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,745>0,300	0,000	Valid
	2	0,629>0,300	0,000	Valid
	3	0,790>0,300	0,000	Valid
	4	0,684>0,300	0,000	Valid
	5	0,725>0,300	0,000	Valid
<i>Customer service</i> (X <sub>1</sub> )	1	0,861>0,300	0,000	Valid
	2	0,771>0,300	0,000	Valid
	3	0,694>0,300	0,000	Valid
	4	0,582>0,300	0,000	Valid
	5	0,701>0,300	0,000	Valid
Kualitas pelayanan (X <sub>2</sub> )	1	0,700>0,300	0,000	Valid
	2	0,808>0,300	0,000	Valid
	3	0,755>0,300	0,000	Valid
	4	0,730>0,300	0,000	Valid
	5	0,758>0,300	0,000	Valid
Efektivitas Kerja (X <sub>3</sub> )	1	0,843>0,300	0,000	Valid
	2	0,772>0,300	0,000	Valid
	3	0,814>0,300	0,000	Valid
	4	0,843>0,300	0,000	Valid
	5	0,814>0,300	0,000	Valid

Variabel	Item (Butir)	Pearson Correlation	Sig	Kesimpulan
		( $r_{hitung}$ ) > ( $r_{tabel}$ )		
	6	0,843 > 0,300	0,000	Valid
	7	0,772 > 0,300	0,000	Valid

Sumber: Hasil Output Analisis SPSS Versi 22 (2023)

Hasil uji validitas yang dilakukan terhadap responden apabila hasil nilai sig. seluruh item pernyataan < 0,05 atau nilai *Pearson Correlation* > 0,300 maka dapat dinyatakan pernyataan valid (Ghozali, 2016:154). Berdasarkan tabel diatas, dari uji validitas yang dilakukan terhadap semua pernyataan yang digunakan dalam kuesioner, menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid.

Hasil uji validitas dapat dilihat dari pernyataan variabel *Customer service* ( $X_1$ ), Kualitas pelayanan ( $X_2$ ), Efektivitas Kerja ( $X_3$ ) dan Kepuasan nasabah ( $Y$ ) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah dapat dikatakan valid karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu > 0,30 dan memiliki tingkat signifikansi < 0,05.

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Menurut Sugiyono (2019:173) uji reliabilitas bertujuan untuk menguji sejauh mana alat pengukur bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama.



Adapun pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *alpha cronbach* ( $\alpha$ ). Statistik ini berguna untuk mengetahui apakah pengukuran yang akan kita buat andal, dimana biasanya reliabilitas suatu instrumen dapat diterima jika memiliki *alpha cronbach* di atas 0.60 (Ghozali, 2018).

Tabel 4. 10  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item (Butir)	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,867>0,600	Reliable
	2		Reliable
	3		Reliable
	4		Reliable
	5		Reliable
<i>Customer service</i> (X <sub>1</sub> )	1	0,775>0,600	Reliable
	2		Reliable
	3		Reliable
	4		Reliable
	5		Reliable
Efektivitas Kerja (X <sub>3</sub> )	1	0,915>0,600	Reliable
	2		Reliable
	3		Reliable
	4		Reliable
	5		Reliable
	6		Reliable
	7		Reliable
Kualitas pelayanan (X <sub>2</sub> )	1	0,745>0,600	Reliable
	2		Reliable
	3		Reliable
	4		Reliable
	5		Reliable

Sumber: Hasil Output Analisis SPSS Versi 22 (2023)

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari variabel *Customer service* (X1), Kualitas pelayanan (X2), Efektivitas Kerja (X3) dan Kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah dapat dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .

#### 4. Analisis Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang dipergunakan dalam penelitian. Hal tersebut dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat. Penelitian ini menggunakan empat pengujian asumsi klasik yaitu uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan linieritas.

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model dalam regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal (Ghozali, 2016:154). Uji normalitas residual dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan taraf signifikansi 5%. Dasar yang digunakan dalam pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Sig  $> 0,05$  maka dikatakan berdistribusi normal atau ada perbedaan nyata.
- 2) Jika nilai Sig  $< 0.05$  maka dikatakan berdistribusi tidak normal atau tidak ada perbedaan nyata.

Tabel 4. 11  
Hasil Uji Normalitas

Keterangan	X1	X2	X3	Y
Sampel	94	94	94	94
Mean	14,24	14,46	19,99	14,31
Std. Deviation	5,401	4,992	8,589	4,995
Absolute	0,141	0,102	0,098	0,087
Positive	0,141	0,102	0,085	0,087
Negative	-0,089	-0,065	-0,098	-0,071
Kolmogorov-Smirnov Z	1,366	0,989	0,954	0,839
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,048	0,281	0,323	0,482
Kesimpulan	Normal	Normal	Normal	Normal

Sumber: Hasil Output Analisis SPSS Versi 22.0 (2023)

Hasil uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan bahwa data terdistribusi normal jika *Asymp. Sig. (2-tailed)*  $< 0,05$ . Hal tersebut menyatakan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* variabel *Customer service* ( $X_1$ ) tidak mengalami gangguan distribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas karena  $0,144 > 0,050$ , nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* variabel Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) tidak mengalami gangguan distribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas karena  $0,178 > 0,050$  dan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* variabel efektivitas kerja ( $X_3$ ) tidak mengalami gangguan distribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas karena  $0,323 > 0,050$ .

b. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya antar variabel independen tidak terjadi korelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas dalam model regresi dapat dilihat dari *tolerance*

*value* atau *variance inflation factor* (VIF) (Ghozali, 2016:101). Untuk mendeteksi ada dan tidaknya multikolonieritas dalam regresi yaitu sebagai berikut:

- 1) Tolerance < 0,10 dan VIF > 10 maka terjadi multikolonieritas.
- 2) Tolerance > 0,10 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolonieritas.

Tabel 4. 12  
Hasil Uji Multikolonieritas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	,152	6,594
X2	,249	4,013
X3	,266	3,755

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Output Analisis SPSS Versi Versi 22 (2023)

Hasil uji multikolonieritas dilihat pada nilai *tolerance* variabel *Customer service* ( $X_1$ ) > 0,10 dan VIF < 10 sehingga dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas, nilai *tolerance* variabel Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) > 0,10 dan VIF < 10 sehingga dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* sari residual suatu pengamatan satu dengan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut dengan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah heteroskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas

(Ghozali, 2016:134). Heteroskedastisitas dapat diketahui dengan uji *Glester*. Jika probabilitas masing-masing variabel independen  $> 0,05$  maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 4. 13  
Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,453	,531		2,735	,008
X1	,015	,068	,048	,219	,827
X2	,059	,186	,129	,315	,753
X3	,028	,104	,068	,267	,783

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Output Analisis SPSS Versi Versi 22 (2023)

Hasil uji glejser dapat diketahui bahwa variabel *Customer service* (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolute residual lebih dari 0,05.

## 5. Analisis Regresi Linier Berganda

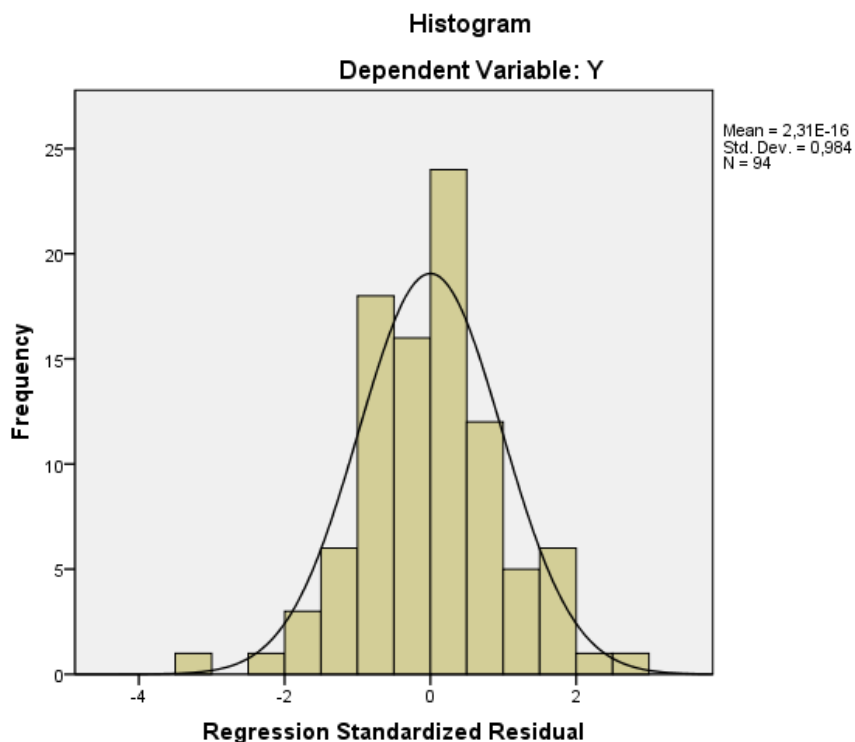
Peneliti menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan pertimbangan: (1) Variabel independen (X) lebih dari 1 variabel, (2) Skala data adalah ordinal, (3) adanya hubungan kausalitas antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah variabel independen berhubungan positif atau negatif.

Tabel 4. 14  
Rangkuman Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	B	$t_{hitung}$	Sig	Keterangan
kepuasan nasabah (Y)	<i>Customer service</i> (X <sub>1</sub> )	0,397	6,002	0,000	Positif dan Signifikan
	Kualitas pelayanan (X <sub>2</sub> )	0,259	4,636	0,000	Positif dan Signifikan
	Efektivitas Kerja (X <sub>3</sub> )	0,194	6,174	0,000	Positif dan Signifikan
a (Constanta) = 1,030 R = 0,964 R Square = 0,930 Adjusted R Square = 0,928 SEE = 1,342				F <sub>hitung</sub> 399,165 F Sig = 0,000 F tabel = 3.947 t <sub>tabel</sub> = 1.662	

Sumber: Data diolah kembali (2022)

Hasil penelitian dapat diartikan bahwa kepuasan nasabah (Y) dengan variabel *Customer service* (X<sub>1</sub>), Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) dan Efektivitas Kerja (X<sub>3</sub>) adalah sebesar 1,113 berpengaruh nyata artinya dimulai dari titik positif atau kepuasan nasabah (Y) sebelum dilakukan penelitian sudah baik. Konstanta sebesar 1,030 artinya apabila *Customer service* (X<sub>1</sub>), Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) dan Efektivitas Kerja (X<sub>3</sub>) tidak ada atau nilainya adalah 0, maka kepuasan nasabah (Y) nilainya sebesar a (constant) = 1,030. Adapun grafik hasil uji sttaistik dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. 2 Grafik Uji Regresi

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi berganda pada Tabel 4.14 maka model persamaan regresi berganda yang dapat dituliskan adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,030(a) + 0,397(X_1) + 0,259(X_2) + 0,194(X_3) + e$$

- a. Bentuk Persamaan *Customer service* ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Koefisien regresi variabel *Customer service* ( $X_1$ ) sebesar 0,397 atau 39,7%, artinya apabila *Customer service* meningkat 1 satuan, maka kepuasan nasabah (Y) mengalami kenaikan yang relatif kecil yaitu sebesar 0,397 satuan (39,7%). Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara *Customer service* ( $X_1$ ) dengan kepuasan

nasabah (Y). Apabila *Customer service* ( $X_1$ ) ditingkatkan dan diperbaiki bisa jadi kepuasan nasabah (Y) meningkat.

- b. Bentuk Persamaan Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Koefisien regresi variabel Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,259 atau 25,9% artinya apabila Kualitas pelayanan ditingkatkan 1 satuan, maka kepuasan nasabah (Y) mengalami kenaikan yang relatif sangat kecil yaitu sebesar 0,259 satuan (25,9%). Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara Kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah (Y). Apabila Kualitas pelayanan ditingkatkan bisa jadi kepuasan nasabah (Y) meningkat.

- c. Bentuk Persamaan Efektivitas Kerja ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Koefisien regresi variabel Efektivitas Kerja ( $X_3$ ) sebesar 0,194 atau 19,4% artinya apabila Kualitas pelayanan ditingkatkan 1 satuan, maka kepuasan nasabah (Y) mengalami kenaikan yang relatif sangat kecil yaitu sebesar 0,194 satuan (19,4%). Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara Kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah (Y). Apabila Kualitas pelayanan ditingkatkan bisa jadi kepuasan nasabah (Y) meningkat.



## 6. Uji Hipotesis

### a. Uji Simultan (Uji F)

Untuk uji simultan (bersama-sama), digunakan Uji F yang dimaksudkan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel-variabel independen X secara keseluruhan terhadap variabel Y. Uji F ini dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai F yang dihasilkan dari perhitungan  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$ . Adapun cara mencari nilai  $F_{tabel}$  dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= df_1 = k-1 = 2-1=1 \\ &= df_2 = n-k=94-4=90 \\ &= 3,947 \end{aligned}$$

Hasil analisa menunjukkan bahwa  $F_{hitung}(399,165) > F_{tabel}$  (3,947) atau (Sig.=0,000<0,05),  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, ini berarti bahwa *Customer service* (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah (Sig.=0,000<0,05).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis yang berbunyi “*Customer service* (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk.

Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah” dinyatakan **diterima**.

Hasil analisis statistik dengan menggunakan SPSS Versi 22 diperoleh nilai R Square sebesar 0,930 (93%) yang artinya bahwa *Customer service* (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) berpengaruh sebesar 93% terhadap kepuasan nasabah (Y). Koefisiens korelasi yang diperoleh atau untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi hubungan antara dua variabel diperoleh hasil bahwa pengaruh *Customer service* (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) dalam kategori 0,80-1,00 (Tinggi/amat tinggi) sehingga dapat disimpulkan bahwa *Customer service* (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) berpengaruh sebesar 93% terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan kategori amat tinggi.

b. Uji Parsial (Uji t)

- 1) Pengaruh *Customer service* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah

Nilai prob.  $t_{tabel}$  dan (Sig.) dari variabel bebas *Customer service* (X<sub>1</sub>) sebesar  $t_{hitung}$  (6,002) >  $t_{tabel}$  (1.662) atau nilai (Sig.) dari variabel bebas sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh signifikan *Customer service* (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan nasabah (Y), sehingga hipotesis 2 yang berbunyi

“Variabel *Customer service* ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah” dinyatakan diterima.

- 2) Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah

Nilai prob.  $t_{tabel}$  dan (Sig.) dari variabel bebas Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar  $t_{hitung}$  (4,636) >  $t_{tabel}$  (1.662) atau nilai (Sig.) dari variabel bebas sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh signifikan Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, sehingga hipotesis 2 yang berbunyi “Variabel Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah” dinyatakan diterima.

- 3) Pengaruh Efektivitas Kerja ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah

Nilai prob.  $t_{tabel}$  dan (Sig.) dari variabel bebas Efektivitas Kerja (X3) sebesar  $t_{hitung}$  (6,174) >  $t_{tabel}$  (1.662) atau nilai (Sig.) dari variabel bebas sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh signifikan Efektivitas Kerja (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, sehingga hipotesis 2 yang berbunyi “Variabel Efektivitas Kerja (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah” dinyatakan diterima.

c. Uji Dominan (Uji Koefesien Beta)

Pembuktian variabel yang berpengaruh dominan terhadap variabel dependen Kepuasan kerja dapat dibuktikan dengan membandingkan nilai *Standardized Coefficients Beta* atau nilai  $t_{hitung}$  dari variabel *Customer service* (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.

Tabel 4. 15  
Ringkasan Hasil Uji Dominan

No.	Peringkat	Variabel	Koefisien Beta
1	1	<i>Customer service</i> ( $X_1$ )	0,430
2	3	Kualitas pelayanan ( $X_2$ )	0,259
2	2	Efektivitas Kerja ( $X_3$ )	0,333

Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Customer service* ( $X_1$ ) memiliki nilai Koefisien Beta sebesar 0,430 (40,3%) yang artinya memiliki pengaruh pertama (1) dalam kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah, variabel Efektivitas Kerja ( $X_3$ ) memiliki nilai Koefisien Beta sebesar 0,333 (33,3%) yang artinya memiliki pengaruh kedua (2) dalam kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah dan variabel Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) memiliki nilai Koefisien Beta sebesar 0,259 (25,9%) yang artinya memiliki pengaruh kedua (3) dalam kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.

### C. Pembahasan

#### 1. Pengaruh signifikan secara simultan *Customer service* (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer service* (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. Sejalan dengan penelitian Nina Indah Febriana (2016), membuktikan bahwa secara simultan dimensi CARTER yang terdiri dari *compliance*, *assurance*, Kualitas pelayanan, *Customer services*, *empathy*, dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Analisis *servqual* menunjukkan bahwa dari keseluruhan instrumen dimensi CARTER terdapat kesenjangan atau gap antara harapan nasabah dengan kualitas pelayanan. Analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, antara lain adalah tentang: sistem tabungan, ketepatan waktu pelayanan seperti yang telah dijanjikan, ketersediaan ATM, Peralatan yang digunakan, hubungan antara pegawai dengan nasabah, perhatian personal bank kepada

nasabah, dan respon *Customer service* dalam menanggapi keluhan nasabah.

Afiatun Nuzulullaeli (2020), menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan di Bank Muamalat Kantor Cabang XXX. Secara parsial, variabel bukti fisik (*Customer service*), kehandalan (Kualitas pelayanan), jaminan (assurance), dan empati (empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara variabel daya tanggap (responsiveness) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hendrardi (2019), menunjukkan secara dominan diketahui bahwa Responsiveness (X3) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah (thitung = 0,000 ,  $\alpha=0,05$ ). Amelia (2018), menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah di Bank Mandiri Medan. Mariam (2018) menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri, Tbk. KK Depok. Benjamin Schneider (2018), dengan hasil sebagai berikut: (a) Dukungan moderat ditemukan untuk pekerjaan sebelumnya pada korelasi stres peran untuk karyawan peran batas (Parkington & Schneider, 1979), dan baik dukungan ditemukan untuk hubungan antara persepsi dan sikap layanan karyawan cabang dan pelanggan cabang (Schneider, Parkington, & Buxton, 1980); (b) beberapa hubungan signifikan dilaporkan antara persepsi karyawan cabang tentang praktik sumber daya manusia organisasi dan sikap pelanggan cabang tentang layanan; dan (c) sikap karyawan dan sikap

pelanggan terkait dengan keinginan berpindah mereka sendiri dan satu sama lain. Hasil dibahas dari perspektif mempromosikan integrasi nasabah dan perilaku organisasi di sektor jasa.

Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi yang diduduki harus nyaman. Udara ruangan tenang dan sejuk, sehingga membuat nasabah betah untuk berurusan.

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *customer service* yang melayaninya. Petugas *customer service* harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu, petugas *customer service* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas *customer service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua sebelum menjadi *customer service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *customer service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas *customer service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *customer service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal



untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah. 5

Petugas *customer service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas *customer service* mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

Untuk menjadi *customer service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas *customer service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *customer service* perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

*Customer service* harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas *customer service* yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga

kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *customer service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.

Vithya Leninkumar (2017), mengungkapkan korelasi positif yang signifikan antara kepercayaan pelanggan dan loyalitas; kepuasan dan loyalitas pelanggan; serta kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Kepuasan pelanggan telah diidentifikasi sebagai pengaruh penting pada loyalitas pelanggan. Selanjutnya, kepercayaan pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan yang membuktikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan anteseden dari kepercayaan pelanggan. Selain itu, hubungan tidak langsung antara kepuasan pelanggan dan loyalitas melalui kepercayaan pelanggan diamati. Studi masa depan dapat mereplikasi dalam konteks layanan lain dan perbandingan model bank pemerintah dan swasta akan memberikan pemahaman yang lebih.

Khan, Mubbsher Munawar; Fasih, Mariam (2018), menunjukkan bahwa kualitas layanan dan semua dimensinya memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Sektor perbankan adalah sektor yang signifikan dalam perekonomian Pakistan dan telah mengalami pertumbuhan yang belum pernah terjadi sebelumnya dan persaingan yang mengamuk selama dekade terakhir. Oleh karena itu, penelitian ini secara khusus dilakukan untuk melihat fenomena tersebut dan mencari pembenaran empiris dalam hal ini dengan mempertimbangkan kualitas layanan sebagai faktor penyumbang utama terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu surat al-Maidah ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشُّهُرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا  
 الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۗ وَإِذَا حَلَلْتُمْ  
 فَاصْطَادُوا ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن  
 تَعْتَدُوا ۗ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۗ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا  
 اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya:

“Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidil Haram, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.” (tafsirweb.com: 2023)

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas. Dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang

bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang.

Kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian dari bank-bank yang beroperasi, hal ini karena bank menyadari tentang pentingnya nasabah terhadap kemajuan bisnis mereka. Karena sebuah bank tanpa nasabah tentu akan berdampak terhadap usaha perbankan itu sendiri. Oleh sebab itu, persaingan antar bank sangatlah tinggi dalam memperebutkan calon nasabah baru supaya tertarik menjadi nasabah mereka. Sehingga apapun caranya selama masih layak dilakukan akan mereka perbuat demi pengembangan usaha.

Adapun tentang kepuasan nasabah menurut Tse dan Wilton (dalam Prasetyo, 2019) disebutkan bahwa kepuasan nasabah merupakan respon dari nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya.(Saputra & Alwie, 2015) Selanjutnya dikatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan harapan dari perusahaan terhadap tingkat keunggulan yang diberikan kepada nasabah dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan nasabah (Lovelock dalam Mutaqin, 2016).

Kepuasan nasabah yang diberikan oleh *Customer service* PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah membentuk loyalitas nasabah yang membawa mereka pada kesuksesan. Seperti yang telah dijelaskan, 75% pelayanan yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia (BSI),

Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah didapatkan dari nasabah yang memutuskan untuk kembali lagi untuk menabung atau mendapatkan pelayanan lain di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah seperti melakukan pinjaman dana, deposito, mengurus dana Haji, tabungan rencana dan lain sebagainya. Mereka kembali setelah mendapat pengalaman layanan belanja yang menyenangkan. Hal ini cukup menerangkan bahwa disamping seorang pengusaha harus menyediakan barang yang bagus. Mereka juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan..

**2. Pengaruh signifikan secara parsial *Customer service* (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah**

- a. Pengaruh signifikan secara parsial *Customer service* (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer service* (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. Dalam penelitian

ini pula dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Alvi Naslia (2019) menuliskan penelitian dengan judul Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam). Reksa Jayengsari, dkk (2022), analisis penelitian menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan *Customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB KCP Cipanas.

*Customer service* sebagai salah satu garis terdepan pada dunia perbankan harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan lebih loyal lagi terhadap bank tersebut. Kepuasan nasabah merupakan hal yang dapat ditentukan nasabah berdasarkan pelayanan dan penyediaan produk Bank kepada nasabah. Pegawai seringkali tidak loyal sehingga menyebabkan pelayanan yang buruk atau kepuasan nasabah yang semakin menurun dari yang diharapkan pelanggan (Irnandha, 2016).

Adapun dalil tentang tanggung jawab seorang *Customer service* di jelaskan di dalam Q.S. An-Nisa': 58.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝ ﴾

Artinya:

" Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya

*Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat".(tafsirweb.com: 2023)*

Akhlak sangat penting untuk kehidupan setiap muslim, baik secara pribadi maupun masyarakat. Karena dengan akhlak seseorang dapat menyempurnakan kepribadiannya. Maka dari itu, setiap aspek ajaran islam berorientasi pada pembinaan dan pembentukan akhlak yang mulia (karimah). Akhlak yaitu tingkah laku manusia yang dilakukan dengan sengaja, diawali dari proses latihan yang menjadi kebiasaan, bersumber dari dorongan jiwa untuk melakukan perbuatan dengan mudah, tanpa melalui proses pemikiran, pertimbangan atau penelitian.

Sehubungan dengan tugas dan fungsi dari *Customer service*, maka seorang *Customer service* memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas samapai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung atau pending, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali memang hal itu terjadi diluar jangkauannya).

Berdasarkan pengamatan, ada saja keluhan nasabah terhadap kinerja petugas *customer service* pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. Hal yang sering terjadi adalah ketidakteelitian pegawai dalam bekerja seperti salah menulis nama nasabah pada form, lupa meminta tanda tangan nasabah, salah menulis no kartu ATM

ketika registrasi pembuatan ATM. Akibat dari hal tersebut membuat pegawai harus bolak-balik yang juga membutuhkan tenaga atau menelepon petugas lainnya yang mengakibatkan penggunaan waktu tidak efisien.

Adapun keluhan lain yaitu lamanya proses pelayanan dan kurangnya pengetahuan terhadap produk-produk bank. Padahal sebagai petugas front liner mereka harus mampu menguasai seluruh produk bank agar ketika ditanya mereka tidak kebingungan. Selain itu pegawai *customer service* kurang ramah dan sabar dalam melayani nasabah, sebab pelayanan yang kurang memuaskan dapat membuat nasabah kesal. Bahkan lebih parahnya lagi nasabah bisa saja memutuskan hubungannya dengan pihak bank.

*Customer service* adalah pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya dengan tujuan untuk mengatasi masalah dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Tujuannya adalah untuk menghasilkan kepuasan bagi pelanggan itu sendiri. Dalam sebuah industri, pelayanan perusahaan terhadap pelanggan merupakan hal yang sangat penting dimana pelanggan secara kritis dapat menentukan akan menggunakan atau memilih perusahaan melalui pengalamannya dalam mendapatkan pelayanan. Sebesar apapun brand atau perusahaan, jika tidak didukung dengan pelayanan yang baik tentu saja akan ditinggalkan. Padahal dalam menjalankan bisnis, kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.



Seorang Customer Service juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan baik, memuaskan dan maksimal yang diberikan oleh Customer Service memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang bersangkutan. Seorang Customer Service yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan dan etika pelayanan. Disamping itu untuk mempertahankan nasabah lama untuk terus membeli dan mengkonsumsi produk bank tersebut, tetapi juga mampu untuk menarik calon nasabah baru untuk ikut membeli produk bank yang ditawarkan serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada semua nasabah.

- b. Pengaruh signifikan secara parsial Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. Loyalitas merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam pemasaran, khususnya dalam persaingan usaha yang semakin ketat saat ini. Keberadaan nasabah yang loyal akan sangat dibutuhkan oleh

perusahaan, agar tetap bertahan hidup. Pegawai yang loyal adalah pegawai yang memegang sikap yang akan datang dari perusahaan, kesepakatan untuk membeli ulang barang atau jasa dan merekomendasikan produk ke yang lain.

Menurut Oxford English Dictionary (2020), loyalitas adalah a *strong feeling of support and alligience person shoeing firm and constant support*. Pandangan ini dipertegas Griffin (2020) yang mengatakan *loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit*. Berdasarkan definisi tersebut, loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk rnelakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih.

Hasil peneelitian ini belum sepenuhnya mendukung teori lima dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman (2018) yang meliputi tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan emphaty. Karena dalam temuan ini ternyata hanya tiga dimensi yang terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yaitu *reliability, assurance* dan *responsiviness*. Hal ini menunjukkan bahwa variable tangibles dan emphaty belum sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh nasabah, meskipun hal ini sangat penting bagi manajemen untuk menciptakan kepuasan nasabah.

Kualitas Kualitas Pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan mengenai

Kualitas Pelayanan perusahaan baik atau tidaknya tergantung antara kesesuaian dan keinginan Kualitas Pelayanan yang diperolehnya. Perusahaan penyedia jasa, Kualitas Pelayanan yang diberikan menjadi suatu tolak ukur kepuasan pelanggan. Bila kualitas Kualitas Pelayanan jasa yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas bahkan memberi dampak negatif lainnya pada perusahaan.

Tjiptono (2015:Hlm125) menyatakan dengan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun dengan dimensi kualitas Kualitas Pelayanan yaitu tangible, empathy, reliability, responsiveness dan assurance memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh antara kualitas Kualitas Pelayanan dengan kepuasan konsumen diperkuat oleh jurnal Suryadharma dan Nurcahya (2015) yang menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Turgay Bucak (2020) menyatakan bahwa secara simultan terdapat pengaruh antara kualitas Kualitas Pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Dalam al-Qur'an surat Ali Imron ayat 159, telah memberikan petunjuk untuk lemah lembut kepada seseorang (Wakhid dan Elvrita, 2019:137).

فَمَا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَئِنَّ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن  
 حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ  
 عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”  
 (tafsirweb.com: 2023)

Menurut Othman dan Owen (2019:Hlm58), alasan bank syariah harus sadar akan pentingnya kualitas pelayanan adalah produk dan layanan bank syariah harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh nasabah. Allah senang melihat pekerjaan selesai pada tingkat Itqan yang artinya mempersiapkan dan memberikan hasil terbaik atau melakukan segala sesuatu dengan loyalitas tinggi. Menggunakan loyalitas layanan dalam bank syariah menjadi penting karena hubungannya dengan biaya, keuntungan, kepuasan nasabah, ingatan nasabah, serta kata-kata positif dari mulut nasabah.

Hennis-Thuran dan Klee (1997) dalam Cadogen dan Foster (2019) menyatakan bahwa loyalitas muncul dari persepsi akan kualitas. Terbentuknya loyalitas muncul setelah selesainya proses psikologi tentang output perusahaan (misalnya penampilan fisik produk yang dihasilkan, komunikasi yang dilakukan oleh sales person,

lokasi kantor pusat, pengiriman dan layanan purna jual) dengan informasi yang berhubungan dengan perusahaan (misalnya nama merk, identitas perusahaan) yang akan tersimpan di memori nasabah dalam jangka panjang (Peter dan Olson, 1993; Foxall dan Golsdmith, 2019 dalam Cadogen dan Foster, 2019). Dengan kata lain, loyalitas dimulai saat nasabah mempunyai pengalaman dengan organisasi penyedia jasa, dan membuat kesimpulan tentang kualitas dan organisasi penyedia jasa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi loyalitas layanan, maka akan semakin tinggi kepuasan nasabah.

Al-Qur'an dan Al Hadist tidak hanya sebagai panduan untuk melakukan ibadah tetapi juga memberikan panduan konsep pelayanan perbankan syariah. Konsep pelayanan berdasarkan Al-Qur'an: (a) karyawan bank syariah menjadi agen pelayanan perbankan syariah harus memperhatikan 3 konsep dasar pelayanan yakni: keikhlasan, kesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik (sungguh-sungguh), (b) pedoman yang terkandung dalam AlQur'an untuk memberikan pelayanan pada nasabah yakni: karyawan mencontoh Rasulullah SAW dalam melayani pelanggannya waktu berdagang, melayani nasabah dengan lemah lembut, memiliki sifat pemaaf, menyelesaikan masalah dengan musyawarah, dan memiliki tekad yang kuat dalam memberikan layanan, tawakkal terhadap hasil yang akan dicapai. Bank juga harus menerapkan metode dakwah Rasulullah SAW dalam menarik minat, dan membina

nasabah yaitu Al-hikmah, AlMau'idzah bil Hasanah dan Al-Mujadalah Bil Hasanah.

- c. Pengaruh signifikan secara parsial Efektivitas Kerja (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Kerja (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. Pernyataan mengenai "Pihak Bank sudah tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pinjaman atau keperluan menabung." diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 3,1. Pernyataan mengenai "Pihak bank menawarkan deposito atau tabungan berjangka dengan keuntungan yang kompetitif kepada nasabah." diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,96. Pernyataan mengenai "Bank memberikan bunga ringan kepada masyarakat." diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,86. Pernyataan mengenai "Bank memberikan cicilan ringan dan persyaratan mudah bagi masyarakat yang memiliki usaha." diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,72. Pernyataan

mengenai “Bank memberikan keringanan denda keterlambatan pembayaran cicilan.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,82. Pernyataan mengenai “Bank memiliki anak cabang dan gerai ATM dilokasi strategis.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,82. Pernyataan mengenai “Bank memberikan kemudahan dalam setiap transaksi.” diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan kurang setuju dengan mean skor sebesar 2,82

Efektivitas menurut Kurniawan, (2020:Hlm109) adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketengangan diantara pelaksanaannya. Menurut Duncan (2019:Hlm53) dalam mengukur efektivitas kerja yang meliputi integrasi, adaptasi dan pencapaian tujuan.

Dalam Islam pengaturan segala sesuatu dilakukan dengan baik, tepat dan tuntas merupakan hal yang disyariatkan oleh Islam. Sebagaimana dalam hadist yang diriwayatkan Imam Muslim bahwa Rasulullah bersabda:

“Sesungguhnya Allah telah mewajibkan kebaikan pada segala sesuatu, maka jika kamu membunuh, bunuhlah dengan baik, dan jika kamu menyembelih, sembelihlah dengan baik... “ (HR. Muslim).

Kata ihsan bermakna melakukan sesuatu secara maksimal dan optimal. Tidak boleh seorang muslim melakukan sesuatu tanpa perencanaan, tanpa ada pemikiran dan tanpa adanya penelitian. Akan tetapi pada umumnya dari hal yang kecil hingga hal yang besar harus dilakukan secara optimal, baik, benar dan tuntas. Dengan demikian ketika melakukan sesuatu dengan benar, baik, terencana dan terorganisasi dengan rapi maka akan terhindar dari keraguan (Hafiduddin dkk, 2003).

Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan penggunaan suatu teknologi telah sesuai dengan hasil yang dicapai. Efektivitas menunjukkan seberapa akurat perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Wachidatus & Marlana, 2018). Penyelesaian tujuan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan dapat mencerminkan efektivitas operasional perusahaan (Amirullah, 2004). Menurut kamus Bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti memiliki nilai efektif, yaitu bisa memberikan hasil yang maksimal (KBBI, 2020).

Nasabah merasa kualitas m-banking BSI menurun dibandingkan sebelum merger dimana sebagian nasabah mengatakan bahwa aplikasi m-banking BRI Syariah lebih mudah dibandingkan setelah merger. Dimana m-banking BSI sering mengalami masalah dan pada m-banking BNI Syariah informasinya lebih jelas keterangan saldo mulai dari saldo masuk dan saldo keluar terdata di tabel online. Sedangkan



pada m-banking BSI tidak terdapat keterangan saldonya pada setiap transaksi (play.google.com, 2022).

Berbagai macam komentar negatif dikeluhkan ini menandakan bahwa nasabah tidak merasa puas dengan layanan mobile banking BSI. Aplikasi sulit dipahami karena terlalu banyak fitur diluar kebutuhan utama, sehingga membuat nasabah yang masih awam bingung menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu untuk melakukan transaksi secara online harus memiliki usaha yang lebih untuk melakukan transaksi dengan menghubungi CS atau build operate tranfer (BOT) yang sering disebut Aisyah (play.google.com, 2022).

Nasabah juga mengeluhkan sistem Mobile Banking BSI rumit dimana terdapat nasabah yang menghubungi call center karena m-banking nasabah tersebut terblokir namun nasabah disarankan untuk mengunjungi *customer service*, setelah mengunjungi CS nasabah disarankan kembali oleh CS untuk menghubungi call center. Banyak juga nasabah yang berkomentar bahwa dalam pengoperasian aplikasi sering terkendala proses transaksi gagal (play.google.com, 2022).

Hal ini sejalan dengan penelitian Erina (2021) bahwa terdapat nasabah kurang puas karena terkadang Mobile Banking dibatasi oleh koneksi internet, sehingga nasabah lebih memilih untuk melakukan transaksi langsung di bank. Selain itu menurut penelitian Saputro (2020) nasabah melakukan transaksi dengan Mobile Banking BRI Syariah namun tidak diberitahukan tentang berhasil atau tidaknya

transaksi tersebut menyebabkan nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan mobile banking. Terkadang aplikasi Mobile Banking mengalami maintenance atau perbaikan setelah melakukan transaksi, keluhan lainnya aplikasi Mobile Banking terkadang logout sendiri sehingga harus login kembali.