BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Objek Penelitian

1. Sejarah Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasional secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRISyariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRISyariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRISyariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan

turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Aktivitas PT. Bank BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRISyariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah.

Saat ini PT. Bank BRISyariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRISyariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRISyariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRISyariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumer berdasarkan prinsip Syariah.

Sebagai kelanjutan implementasi undang-undang, Bank Indonesia telah mengeluarkan peraturan Bank Indonesia No:4/I/PBI/2002, tanggal 27 Maret 2002. Peraturan ini mengatur perubahan-perubahan kegiatan usaha bank umum

konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah dan pembukaan kantor bank berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional. Mencermati perkembangan bisnis perbankan syariah, maka BRI memandang fenomena ini sebagai peluang bisnis yang besar. Sebagai implementasi dari misi, visi, dan sasaran jangka panjang, manajemen BRI telah berketapan untuk memasuki bisnis perbankan Syariah.

a. Visi Bank BRISyariah

   Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi Bank BRISyariah

   1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
   2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.
   3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak - pihak yang berkepentingan.

c. Tujuan BRISyariah

   1) Memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak dapat menerima konsep *margin*.

2) Menciptakan dual banking sistem di Indonesia yang mengakomodasikan baik perbankan konvensional dan perbankan syariah yang melahirkan kompetisi yang sehat dan perilaku bisnis berdasarkan nilai-nilai moral, meningkatkan market disiplin, dan pelayanan bagi masyarakat.
3) Mengurangi risiko sistematik dari kegagalan system keuangan di Indonesia, karena pengembangan bank syariah sebagai alternatif bank konvensional akan memberikan penyebaran risiko.

Saat ini, unit pelayanan Bank BRISyariah berjumlah 62 unit yang tersebar di kantor cabang induk usaha PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Adapun jumlah cabang mencapai 103 kantor, salah satunya Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin yang didirikan pada tahun 2009. Kantor PT. Bank BRISyariah cabang Banjarmasin di jalan A.yani Km.3 No.147 Banjarmasin.

Biaya perluasan unit pelayanan syariah yang menempel pada kantor cabang induk usaha terbilang lebih murah dibandingkan dengan pendirian kantor cabang. Tujuannya adalah ingin lebih dikenal oleh masyarakat, terutama nasabah Bank BRI. Model penetrasi demikian dinilai lebih efektif dan efisien.

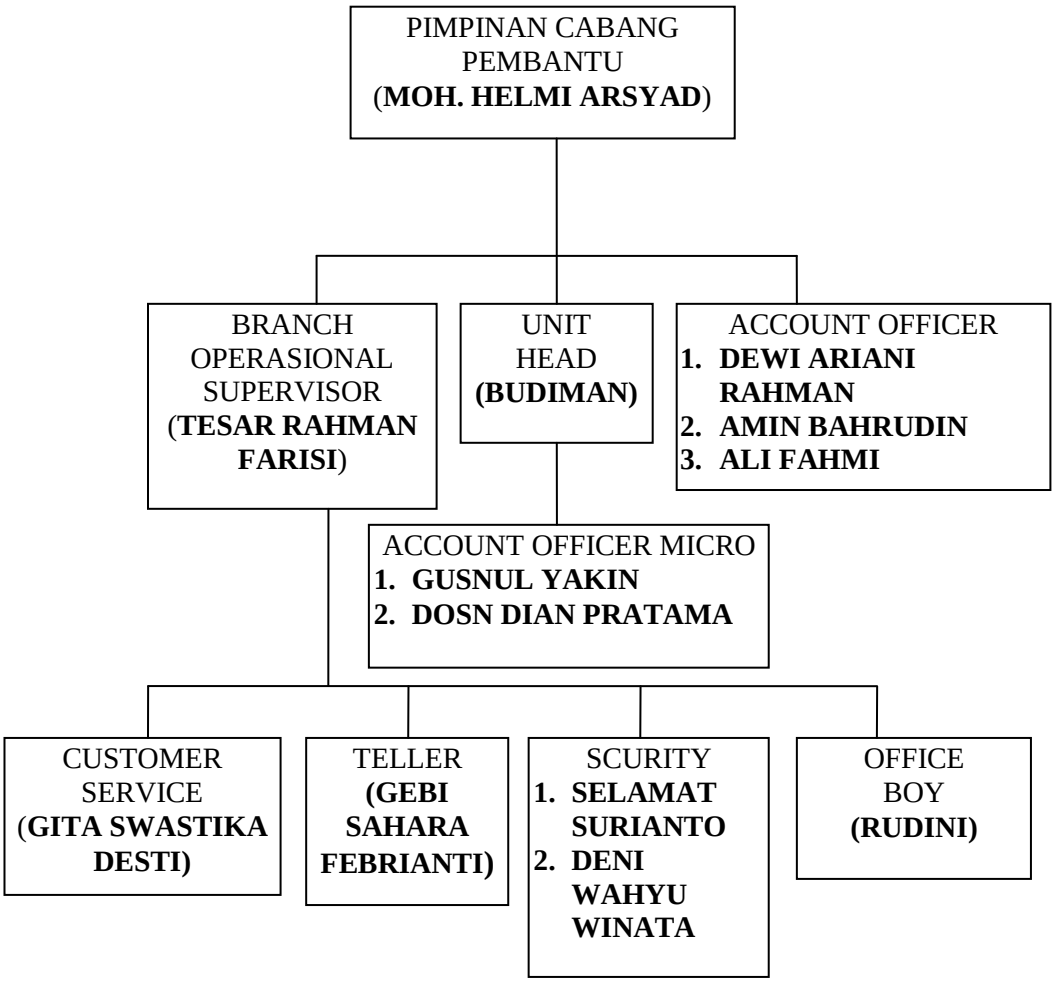
BRISyariah hanya perlu memberikan pelatihan kepada pegawai Bank BRI sebagai tenaga SDM perbankan syariah. Penambahan unit pelayanan syariah ini merupakan salah satu upaya perseroan meningkatkan kontribusi bisnis pembiayaan mikro yang masih kurang dari 15% dari total pembiayaan per triwulan I/2012 Rp11 triliun. Selama 3 bulan pertama 2012, BRISyariah membukukan dana pihak ketiga sebesar Rp9 triliun. Komposisi deposito masih

mendominasi hingga Rp6 triliun, tabungan berjumlah Rp1,5 triliun, dan sisanya berasal dari giro.

Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin berdiri pada tahun 2013 yang dipimpin oleh Bapak Moh. Helmi Arsyad yang berlokasi di Jalan Sultan Adam No.13A Telp.05113307367.

2. Struktur Organisasi

Organisasi Unit Usaha Syariah berada dibawah binaan Direktur Bisnis Mikro dan Ritel PT. BRI (Persero) yang bertugas untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengembangkan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah dalam rangka meningkatkan bisnis BRI secara keseluruhan sekaligus melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu BRISyariah. Organisasi Unit Usaha Syariah dipimpin oleh Kepala Unit Usaha Syariah, terdiri dari 4 (empat) Bagian dan 1 (satu) Grup Staf Perencana serta Kantor-kantor Cabang. Unit Usaha Syariah adalah unit kerja di kantor pusat bank yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang syariah dan atau unit syariah.



Gambar 4.1: Struktur Organisasi
Sumber: Bank BRISyariah Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin

Berdasarkan struktur organisasi Bank BRISyariah Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin, uraian tugas dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

a. Tugas, wewenang dan tanggung tawab pimpinan cabang pembantu adalah merencanakan, mengkoordinir seluruh kegiatan kantor cabang yang meliputi kegiatan pemasaran dan operasional untuk menjamin tercapainya target yang di tetapkan secara efektif dan efisien untuk bank.

b. Tugas, wewenang dan tanggung jawab *branch operation supervior* adalah mengkoordinir pelaksanaan operasional bank untuk mendukung pertumbuhan bisnis dengan cara memberikan *service* dan layanan yang terbaik sehingga transaksi dari nasabah di kantor cabang dapat diselesaikan dengan baik.

c. Tugas, wewenang dan tanggung jawab *customer service* adalah sebagai berikut:

   1) Memberikan pelayanan kepada nasabah dalam memberikan informasi produk.
   2) Membantu nasabah dalam melakukan proses pembukaan rekening tabungan dan deposito.
   3) Membantu nasabah dalam melakukan proses penutupan rekening tabungan dan deposito.
   4) Memberikan informasi saldo simpanan nasabah.
   5) Menerima berkas pengajuan pembiayaan dari calon debitur.
   6) Menyediakan materai untuk akad pembiayaan maupun bilyet deposito, dan bertanggung jawab atas pengelolaannya.
   7) Membuat surat keluar dan memo internal.
   8) Bertanggung jawab atas penomeran surat keluar, surat masuk, dan memo internal dan bertanggung jawab atas pengarsipannya.
   9) Menyimpan berkas tabungan dan deposito.

10) Memberikan pelayanan informasi perbankan lainnya kepada nasabah, terutama dalam menangani permasalahan transaksi nasabah.

d. Tugas, wewenang dan tanggung jawab *Teller* adalah sebagai berikut:
   1) Menerima setoran dari nasabah baik tunai ataupun non tunai, kemudian memposting di sistem komputer bank.
   2) Melakukan pembayaran tunai kepada nasabah yang bertransaksi tunai di konter bank dan melakukan posting di sistem computer bank.
   3) Bertanggung jawab terhadap kesesuaian jumlah kas yang ada di sistem dengan kas yang ada di terminalnya.

e. Tugas, wewenang dan tanggung jawab *Account Officer* adalah sebagai berikut:
   1) Mencari atau menghubungi nasabah potensial
   2) Memberikan informasi seperti brosur dan menjelaskan perkembangan hasil usaha perusahaan kepada nasabah.
   3) Bertanggung jawab dalam upaya menyalurkan dana bank dalam bentuk pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat yang dinilai produktif.
   4) Mencari nasabah potensial yang layak diberikan fasilitas pembiayaan.
   5) Melakukan analisa untuk menentukan layak tidaknya pengajuan pembiayaan dari masyarakat.
   6) Bertanggung jawab atas kelancaran pengembalian dana yang telah disalurkan.

7) Melakukan penagihan, pengawasan dan pembinaan terhadap nasabah yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank.

f. Tugas, wewenang dan tanggung jawab *Unit Head* adalah sebagai berikut:

1) Melakukan pelayanan dan pembinaan kepada peminjam.
2) Menyusun rencana pembiayaan.
3) Menerima berkas pengajuan pembiayaan.
4) Melakukan Analisis pembiayaan.
5) Mengajukan berkas pembiayaan hasil Analisis kepada komisi pembiayaan.
6) Melakukan administrasi pembiayaan.
7) Melakukan pembinaan anggota pembiayaan agar tidak macet.
8) Membuat laporan perkembangan pembiayaan.
9) Membuat akad pembiayaan.

g. Tugas, wewenang dan tanggung jawab *Account Officer Mikro* adalah sebagai berikut:

1) Menawarkan dan menjual produk kepada nasabah yang ada dengan sebaik-baiknya.
2) Bertanggung jawab secara langsung kepada UH terhadap hasil kinerja dan pencapaian target simpanan (DPK).
3) Melakukan kegiatan pemasaran untuk Dana Pihak Ketiga (DPK).
4) Memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan *cross selling* kepada nasabah untuk mencapai tingkat kepuasan pelayanan nasabah.

5) Membuat rencana kunjungan kepada nasabah dalam rangka mencapai dana simpanan atau DPK.
6) Menjaga hubungan yang baik (*relationship*) kepada nasabah agar dana simpanannya tidak keluar.
7) Melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai perintah atasan guna menunjang kegiatan bisnis bank.

h. Tugas, wewenang dan tanggung jawab *office boy* adalah sebagai berikut:
1) Bertanggung jawab menjaga kebersihan lingkungan dan merawat alat-alat kantor dan gedung kantor.
2) Melayani perintah yang menjadi kebutuhan kantor dan karyawan.
3) Menyediakan minum untuk tamu dan semua karyawan kantor.
4) Membantu mengoperasikan mesin foto copy jika dibutuhkan.

i. Tugas, wewenang dan tanggung jawab *Security* adalah sebagai berikut:
1) Bertanggung jawab menjaga dan mengendalikan keamanan lingkungan kantor dari segala bentuk kejahatan, ancaman keamanan atau yang membuat keonaran lingkungan kantor.
2) Bertanggung jawab menjaga dan memelihara semua aset yang ada di lingkungan kantor dari ancaman kejahatan.
3) Bertanggung jawab melindungi karyawan, nasabah, dan tamu dari ancaman gangguan keamanan atau kejahatan.
4) Membantu karyawan kantor dan melayani *customer* di saat jam kantor.
5) Memelihara dan menjaga kebersihan serta ketertiban lingkungan.

6) Mengatur parkir kendaraan dan mempersilahkan nasabah yang datang.
7) Membantu mengontrol dan mematikan semua peralatan kantor, lampu, AC atau semua peralatan yang menggunakan listrik saat karyawan selesai bekerja.
8) Bertanggung jawab mengunci semua pintu saat jam kantor selesai dan membukakan kembali saat jam kerja akan dimulai.
9) Menyerahkan semua kunci kepada penanggung jawab.

3. Produk-produk Unggulan BRISyariah dan Pelayanan

Selain produk-produk BRISyariah seperti Giro, Tabungan Bagi Hasil, Deposito Bagi Hasil, Transfer, Kliring dan lain-lain, PT Bank BRISyariah meluncurkan produk unggulan Kepemilikan Logam Mulia (KLM) BRISyariah iB di Jakarta. Peluncuran produk KLM ini mengukuhkan PT Bank BRISyariah sebagai pionir lindung nilai aset dengan emas dalam sistem perbankan nasional setelah sebelumnya mengembangkan produk Gadai BRISyariah iB (produk pinjaman dalam bentuk gadai emas untuk kebutuhan konsumtif dan modal kerja).

PT Bank BRISyariah selalu menawarkan produk-produk berbasis emas karena PT Bank BRISyariah telah menganalisa bahwa emas dalam jangka panjang harganya naik, serta berfungsi sebagai lindung nilai dari aset nasabah. Dengan kata lain, logam mulia emas memiliki manfaat sebagai lindung nilai terhadap aset seiring kontinuitas kenaikan harga emas dari tahun ke tahun. Emas merupakan alternatif lindung nilai yang aman untuk menjaga portofolio aset dan sangat likuid.

Fungsi lindung nilai emas bisa dilihat dari fakta biaya menunaikan ibadah haji. Biaya berhaji ke Tanah Suci dari tahun ke tahun akan semakin turun jika dikonversikan dengan emas. Pada tahun 1997 biaya haji membutuhkan 310 gr emas, namun untuk tahun 2013 turun menjadi 145 gr emas, dan pada 2010 turun lagi sehingga hanya dengan 95 gr emas sudah bisa berhaji. Hal ini sangat bertolak belakang dengan nilai uang kertas di mana biaya berhaji selalu meningkat dari tahun ke tahun jika menggunakan standar uang kertas.

Produk inovatif KLM BRISyariah iB ini memungkinkan seorang nasabah memiliki logam mulia melalui cara mencicil. “Caranya, melalui KLM BRISyariah iB nasabah memperoleh fasilitas untuk memenuhi kebutuhan akan emas melalui skema pinjaman Qardh dan Ijarah. Dengan skema ini nasabah dapat melakukan pembayaran secara angsuran sekaligus jasa pemeliharaan emas akibat emas yang dijaminkan. Diharapkan pada saat pinjamannya lunas, maka harga emas secara jangka panjang akan naik.

Sebagai salah satu *financial planning*, nasabah yang menjadi target pasar KLM BRISyariah iB ini adalah individu kelas menengah yang telah memiliki tabungan atau deposito namun merasa belum cukup dengan keduanya. Melalui produk KLM BRISyariah iB ini, nasabah diarahkan untuk mulai lebih cerdas dalam mengelola keuangan dan berinvestasi melalui logam mulia dengan cicilan yang murah dan pasti. Sebagai contoh_para nasabah hanya perlu menyisihkan kurang dari Rp 50.000 per hari berinvestasi untuk mendapatkan 100 gram emas dengan jangka waktu cicilan 36 bulan. Perhitungan ini berdasarkan harga emas di kisaran angka Rp 425.000 /gram.

Nasabah KLM akan mendapatkan berbagai benefit yang diberikan, yaitu kepemilikan LM dari 10 gram hingga 12.500 gram, cicilan murah dan leluasa dari 6 bulan s/d 15 tahun, harga emas terjangkau, uang muka ringan dengan persyaratan mudah dan proses cepat, Logam Mulia yang menjadi pembiayaan bank bebas biaya asuransi penyimpanan emas selama masa cicilan, pilihan emas yang disediakan yaitu LM ANTAM 24 Karat (99,999%) dan lantakan Lokal, fleksibel karena nasabah dapat membuka lebih dari satu pembiayaan Kepemilikan Logam Mulia, praktis karena nasabah tidak perlu datang ke cabang untuk melakukan cicilan rutin bulanannya karena adanya mekanisme auto debet bulanan.

Sebagai informasi PT Bank BRISyariah yang mengusung *tagline* Bersama Wujudkan Harapan Bersama, menitik beratkan pasarnya pada individu dan bisnis wirausaha baik skala kecil maupun menengah. Untuk kedua segmen tersebut, PT Bank BRISyariah menyediakan serangkaian produk dan jasa perbankan berbasis syariah yang secara garis besar dikelompokan dalam 3 kategori. Yaitu Produk Penghimpunan Dana (Tabungan BRISyariah iB, Giro BRISyariah iB, Deposito BRISyariah iB, Tabungan Haji BRISyariah iB), Produk Penyaluran Dana (Pembiayaan Komersil BRISyariah iB, Pembiayaan Ritel BRISyariah iB, Mikro BRISyariah iB, Pembiayaan Linkage/Kemitraan dan Pembiayaan Konsumer) dan Produk Akses (*Remittance BRISyariah iB, Mini Banking, Mobile Banking/SMS Banking BRISyariah iB, Internet Banking BRISyariah iB, ATM/EDC/Telephone Banking*).

Pelayanan pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sultan Adam Banjarmasin pada umumnya dilakukan oleh *customer service* sebagai ujung tombak bank dalam memberikan pelayanan nasabah. Pelayanan yang diberikan antara lain adalah bersikap ramah terhadap nasabah agar nasabah merasakan kenyamanan ketika melakukan aktivitas yang berhubungan dnegan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, dan melakukan komunikasi secara intens dengan nasabah untuk menanggapi keluhan mereka. Selain itu, *customer service* dalam melayani nasabah harus sesuai dengen SOP untuk menghindari antrian nasabah yang begitu lama.

B. Analisis Data

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan kuesioner yang disebar seluruhnya sebanyak 97 kuesioner yang digunakan sesuai dengan sampel yang dikendaki. Berdasarkan penyebaran dan pengembalian kuesioner, partisipasi nasabah sangat membantu, di mana pada waktu penyebaran pada bulan Oktober 2019 - Januari 2020 kuesioner tersebut sudah dapat dikumpulkan. Mengenai karakteristik responden tentang umur, jenis kelamin, frekuensi menggunakan pesawat, dan pekerjaan dapat dijelaskan berikut ini.

a. Umur Responden

Karakteristik responden penelitian menurut umur dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur

Kelompok Umur	Jumlah (orang)	Persentase (%)
21-30 tahun	21	21,65
31-40 tahun	32	32,99
41-50 tahun	34	35,05
> 50 tahun	10	10,31
Jumlah	97	100

Sumber: Data primer diolah

Berdasarakan hasil penelitian diketahui, sebagaimana diperlihatkan pada Tabel 4.1 di atas bahwa frekuensi responden yang berumur 21-30 tahun sebanyak 21 (21,65%), responden umur 31-40 tahun sebanyak 32 (32,99%), responden umur 41-50 tahun sebanyak 34 (35,05%) dan umur lebih dari 50 tahun sebanyak 10 (10,31%). Fenomena ini menjelaskan bahwa sebagian besar responden sudah berusia tergolong tua.

b. Jenis Kelamin

Karakteristi responden penelitian menurut umur dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Perempuan	41	42,27
Laki-laki	56	57,73
Jumlah	97	100

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebagian besar responden yang diteliti adalah laki-laki yaitu sebanyak 56 (57,73%),

sedangkan responden perempuan sebanyak 41 (42,27%). Berarti yang sering berpegian ke luar daerah adalah Bapak-bapak karena faktor pekerjaan.

c. Pekerjaan Responden

Karakteristik responden menurut pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
PNS/Peg. BUMN	26	26,80
Peg. Swasta	29	29,90
Wiraswasta	36	37,11
Lainnya	6	6,19
Total	97	100

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebanyak 26 (26,80%) mempunyai pekerjaan Pegawai Negeri Sipil/Pegawai BUMN, 29 (29,90%) mempunyai pekerjaan pegawai Swasta, 36 (37,11%) mempunyai pekerjaan Wiraswasta, dan 6 (6,19 %) mempunyai pekerjaan lain-lain seperti petani dan nelayan.

2. Hasil Uji Instrumen

a. Hasil uji Validitas dan Reliabilitas kualitas pelayanan (kenyataan)

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian variabel kualitas pelayanan kenyataan untuk indikator *reliability* dapat dilihat pada Tabel 4.4 dibawah ini :

Tabel 4.4
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Kenyataan Indikator *Reliability*

Indikator	Butir	Validitas			Realiabiltas		
		r hitug	r tabel	Status	Alpha	Min α	Status
Reliability	Butir 1	0,590	0,202	Valid	0,767	0,6	Reliabel
	Butir 2	0,601	0,202	Valid			
	Butir 3	0,440	0,202	Valid			

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan kenyataan indikator *reliability* memiliki nilai korelasi lebih besar dari r_{tabel} = 0,202. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *reliability* adalah valid. Sementara nilai *Cornbach's Alpha* indikator *reliability* lebih besar dari α = 0,6. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *reliability* adalah reliabel (dapat diandalkan atau dipercaya).

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian variabel kualitas pelayanan kenyataan untuk indikator *responsiveness* dapat dilihat pada Tabel 4.5 dibawah ini :

Tabel 4.5
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Kenyataan Indikator *Responsiveness*

Indikator	Butir	Validitas			Realiabiltas		
		r hitug	r tabel	Status	Alpha	Min α	Status
Responsiveness	Butir 1	0,462	0,202	Valid	0,688	0,6	Reliabel
	Butir 2	0,490	0,202	Valid			
	Butir 3	0,301	0,202	Valid			

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan kenyataan indikator

responsiveness memiliki nilai korelasi lebih besar dari r_{tabel} = 0,202. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *responsiveness* adalah valid. Sementara nilai *Cornbach's Alpha* indikator *responsiveness* lebih besar dari α = 0,6. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *responsiveness* adalah reliabel (dapat diandalkan atau dipercaya).

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian variabel kualitas pelayanan kenyataan untuk indikator *assurance* dapat dilihat pada Tabel 4.6 dibawah ini :

Tabel 4.6
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Kenyataan Indikator *Assurance*

Indikator	Butir	Validitas			Realiabiltas		
		r hitug	r tabel	Status	Alpha	Min α	Status
Assurance	Butir 1	0,723	0,202	Valid	0,770	0,6	Reliabel
	Butir 2	0,720	0,202	Valid			
	Butir 3	0,353	0,202	Valid			

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan kenyataan indikator *assurance* memiliki nilai korelasi lebih besar dari r_{tabel} = 0,202. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *assurance* adalah valid. Sementara nilai *Cornbach's Alpha* indikator *assurance* lebih besar dari α = 0,6. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *assurance* adalah reliabel (dapat diandalkan atau dipercaya).

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian variabel kualitas pelayanan kenyataan untuk indikator *empaty* dapat dilihat pada Tabel 4.7 dibawah ini :

Tabel 4.7
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Kenyataan Indikator *Empaty*

Indikator	Butir	Validitas			Realiabiltas		
		r hitug	r tabel	Status	Alpha	Min α	Status
Empaty	Butir 1	0,702	0,202	Valid	0,764	0,6	Reliabel
	Butir 2	0,696	0,202	Valid			
	Butir 3	0,391	0,202	Valid			

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan kenyataan indikator *empaty* memiliki nilai korelasi lebih besar dari r_{tabel} = 0,202. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *empaty* adalah valid. Sementara nilai *Cornbach's Alpha* indikator *empaty* lebih besar dari α = 0,6. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *empaty* adalah reliabel (dapat diandalkan atau dipercaya).

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian variabel kualitas pelayanan kenyataan untuk indikator *tangibles* dapat dilihat pada Tabel 4.8 dibawah ini :

Tabel 4.8
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Kenyataan Indikator *Tangibles*

Indikator	Butir	Validitas			Realiabiltas		
		r hitug	r tabel	Status	Alpha	Min α	Status
Tangibles	Butir 1	0,615	0,202	Valid	0,798	0,6	Reliabel
	Butir 2	0,673	0,202	Valid			
	Butir 3	0,541	0,202	Valid			

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan kenyataan indikator *tangibles* memiliki nilai korelasi lebih besar dari r_{tabel} = 0,202. Berarti dapat disimpulkan

bahwa semua butir pertanyaan indikator *tangibles* adalah valid. Sementara nilai *Cornbach's Alpha* indikator *tangibles* lebih besar dari α = 0,6. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *tangibles* adalah reliabel (dapat diandalkan atau dipercaya).

b. Hasil uji validitas dan reliabilitas kualitas pelayanan (X) harapan

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian variabel kualitas pelayanan harapan untuk indikator *reliability* dapat dilihat pada Tabel 4.9 dibawah ini :

Tabel 4.9
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Harapan Indikator *Reliabilit*y

Indikator	Butir	Validitas			Realiabiltas		
		r hitug	r tabel	Status	Alpha	Min α	Status
Reliability	Butir 1 Butir 2 Butir 3	0,351 0,472 0,360	0,202 0,202 0,202	Valid Valid Valid	0,669	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan harapan indikator *reliability* memiliki nilai korelasi lebih besar dari r_{tabel} = 0,202. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *reliability* adalah valid. Sementara nilai *Cornbach's Alpha* indikator *reliability* lebih besar dari α = 0,6. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *reliability* adalah reliabel (dapat diandalkan atau dipercaya).

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian variabel kualitas pelayanan harapan untuk indikator *responsiveness* dapat dilihat pada Tabel 4.10 dibawah ini :

Tabel 4.10
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Harapan Indikator *Responsiveness*

Indikator	Butir	Validitas			Realiabiltas		
		r hitug	r tabel	Status	Alpha	Min α	Status
Responsiveness	Butir 1 Butir 2 Butir 3	0,619 0,614 0,393	0,202 0,202 0,202	Valid Valid Valid	0,755	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan harapan indikator *responsiveness* memiliki nilai korelasi lebih besar dari r_{tabel} = 0,202. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *responsiveness* adalah valid. Sementara nilai *Cornbach's Alpha* indikator *responsiveness* lebih besar dari α = 0,6. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *responsiveness* adalah reliabel (dapat diandalkan)

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian variabel kualitas pelayanan harapan untuk indikator *assurance* dapat dilihat pada Tabel 4.11 dibawah ini :

Tabel 4.11
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Harapan Indikator *Assurance*

Indikator	Butir	Validitas			Realiabiltas		
		r hitug	r tabel	Status	Alpha	Min α	Status
Assurance	Butir 1 Butir 2 Butir 3	0,634 0,723 0,367	0,202 0,202 0,202	Valid Valid Valid	0,759	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan harapan indikator *assurance* memiliki nilai korelasi lebih besar dari r_{tabel} = 0,202. Berarti dapat disimpulkan

bahwa semua butir pertanyaan indikator *assurance* adalah valid. Sementara nilai *Cornbach's Alpha* indikator *assurance* lebih besar dari α = 0,6. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *assurance* adalah reliabel (dapat diandalkan atau dipercaya).

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian variabel kualitas pelayanan harapan untuk indikator *empaty* dapat dilihat pada Tabel 4.12 dibawah ini :

Tabel 4.12
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Harapan Indikator *Empaty*

Indikator	Butir	Validitas			Realiabiltas		
		r hitug	r tabel	Status	Alpha	Min α	Status
Empaty	Butir 1	0,710	0,202	Valid	0,766	0,6	Reliabel
	Butir 2	0,572	0,202	Valid			
	Butir 3	0,616	0,202	Valid			

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan harapan indikator *empaty* memiliki nilai korelasi lebih besar dari r_{tabel} = 0,202. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *empaty* adalah valid. Sementara nilai Cornbach's *Alpha* indikator *empaty* lebih besar dari α = 0,6. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *empaty* adalah reliabel (dapat diandalkan atau dipercaya).

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian variabel kualitas pelayanan harapan untuk indikator *tangibles* dapat dilihat pada Tabel 4.13 dibawah ini :

Tabel 4.13
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Harapan Indikator *Tangibles*

Indikator	Butir	Validitas			Realiabiltas		
		r hitug	r tabel	Status	Alpha	Min α	Status
Tangibles	Butir 1	0,593	0,202	Valid	0,805	0,6	Reliabel
	Butir 2	0,578	0,202	Valid			
	Butir 3	0,724	0,202	Valid			

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan harapan indikator *tangibles* memiliki nilai korelasi lebih besar dari r_{tabel} = 0,202. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *tangibles* adalah valid. Sementara nilai *Cornbach's Alpha* indikator *tangibles* lebih besar dari α = 0,6. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator *tangibles* adalah reliabel (dapat diandalkan atau dipercaya).

c. Hasil uji validitas dan reliabilitas kepuasan nasabah

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian variabel kepuasn nasabah untuk indikator kesesuaian harapan dapat dilihat pada Tabel 4.14 dibawah ini :

Tabel 4.14
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah Indikator Kesesuaian Harapan

Indikator	Butir	Validitas			Realiabiltas		
		r hitug	r tabel	Status	Alpha	Min α	Status
Kesesuaian Harapan	Butir 1	0,713	0,202	Valid	0,837	0,6	Reliabel
	Butir 2	0,716	0,202	Valid			
	Butir 3	0,803	0,202	Valid			

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kepuasan nasabah indikator kesesuaian harapan

memiliki nilai korelasi lebih besar dari r_{tabel} = 0,202. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator kesesuaian harapan adalah valid. Sementara nilai *Cornbach's Alpha* indikator kesesuaian harapan lebih besar dari α = 0,6. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator kesesuaian harapan adalah reliabel (dapat diandalkan atau dipercaya).

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian variabel kepuasan nasabah untuk indikator minat dapat dilihat pada Tabel 4.15 dibawah ini :

Tabel 4.15
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah Indikator Minat

Indikator	Butir	Validitas			Realiabiltas		
		r hitug	r tabel	Status	Alpha	Min α	Status
Minat	Butir 1	0,623	0,202	Valid	0,791	0,6	Reliabel
	Butir 2	0,641	0,202	Valid			
	Butir 3	0,511	0,202	Valid			

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kepuasan nasabah indikator minat memiliki nilai korelasi lebih besar dari r_{tabel} = 0,202. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator minat adalah valid. Sementara nilai *Cornbach's Alpha* indikator minat lebih besar dari α = 0,6. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator minat adalah reliabel (dapat diandalkan atau dipercaya).

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian variabel kepuasan nasabah untuk indikator kesediaan dapat dilihat pada Tabel 4.16 dibawah ini :

Tabel 4.16
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah Indikator Kesediaan

Indikator	Butir	Validitas			Realiabiltas		
		r hitug	r tabel	Status	Alpha	Min α	Status
Kesediaan	Butir 1	0,534	0,202	Valid	0,734	0,6	Reliabel
	Butir 2	0,655	0,202	Valid			
	Butir 3	0,300	0,202	Valid			

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kepuasan nasabah indikator kesediaan memiliki nilai korelasi lebih besar dari r_{tabel} = 0,202. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator kesediaan adalah valid. Sementara nilai *Cornbach's Alpha* indikator kesediaan lebih besar dari α = 0,6. Berarti dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan indikator kesediaan adalah reliabel (dapat diandalkan atau dipercaya).

C. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kaulitas Pelayanan

Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Reliability

Hasil jawaban responden terhadap kualitas pelayanan di lihat dari dimensi *reliability* nampak pada Tabel 4.17 berikut:

Tabel 4.17
Kualitas Pelayanan Dimensi *Reliability*

No. Item	Nilai Skor					Total Nilai	Rata-rata
	STB 1	TB 2	CB 3	B 4	SB 5		
1	-	-	49	40	8	347	3,58
2	-	3	37	44	13	358	3,69
3	-	18	43	24	12	321	3,31
Total						**342,00**	**3,53**

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi *reliability* menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,53, artinya kualitas pelayanan dari dimensi *reliability* secara keseluruhan adalah baik.

2. Responsiveness

Hasil jawaban responden terhadap kualitas pelayanan di lihat dari dimensi *responsiveness* nampak pada Tabel 4.18 berikut:

Tabel 4.18
Kualitas Pelayanan Dimensi *Responsiveness*

No. Item	Nilai Skor					Total Nilai	Rata-rata
	STB 1	TB 2	CB 3	B 4	SB 5		
4	-	2	28	47	20	376	3,88
5	-	3	37	38	19	364	3,75
6	-	17	38	27	15	331	3,41
Total						**357,00**	**3,68**

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi *responsiveness* menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,68, artinya kualitas pelayanan dari dimensi *responsiveness* secara keseluruhan adalah baik.

3. Assurance

Hasil jawaban responden terhadap kualitas pelayanan di lihat dari dimensi *assurance* nampak pada Tabel 4.19 berikut:

Tabel 4.19
Kualitas Pelayanan Dimensi *Assurance*

No. Item	Nilai Skor					Total Nilai	Rata-rata
	STB 1	TB 2	CB 3	B 4	SB 5		
7	7	17	36	28	9	306	3,15
8	1	34	24	25	13	306	3,15
9	-	4	34	44	15	361	3,72
Total						**324,33**	**3,34**

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.19 di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi *assurance* menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,34, artinya kualitas pelayanan dari dimensi *assurance* secara keseluruhan adalah cukup baik.

4. Empathy

Hasil jawaban responden terhadap kualitas pelayanan di lihat dari dimensi *empathy* nampak pada Tabel 4.20 berikut:

Tabel 4.20
Kualitas Pelayanan Dimensi *Empathy*

No. Item	Nilai Skor					Total Nilai	Rata-rata
	STB 1	TB 2	CB 3	B 4	SB 5		
10	-	10	51	27	9	326	3,36
11	-	17	38	27	15	331	3,41
12	-	4	38	34	21	363	3,74
Total						**340,00**	**3,50**

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.20 di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi *empathy* menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,50, artinya kualitas pelayanan dari dimensi *empathy* secara keseluruhan adalah baik.

5. Tangibles

Hasil jawaban responden terhadap kualitas pelayanan di lihat dari dimensi *tangibles* nampak pada Tabel 4.21 berikut:

Tabel 4.21
Kualitas Pelayanan Dimensi *Tangibles*

No. Item	Nilai Skor					Total Nilai	Rata-rata
	STB 1	TB 2	CB 3	B 4	SB 5		
10	-	6	26	25	40	390	4,02
11	-	7	26	30	34	382	3,94
12	-	4	20	33	40	400	4,12
Total						**390,67**	**4,03**

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi *Tangibles* menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,03, artinya kualitas pelayanan dari dimensi *Tangibles* secara keseluruhan adalah sangat baik.

D. Tingkat Kepuasan Nasabah (Kenyataan dan Harapan)

Berdasarkan hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan dan harapan responden terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin dibuatlah perhitungan bobot, rata-rata penilaian serta Tingkat Kesesuaian (TKi) kenyataan dan harapan sebagaimana diperlihatkan pada Tabel 4.22.

Tabel 4.22
Tingkat Kepuasan Nasabah

No	Kualitas pelayanan/Atribut	Penilaian Kenyataan		Penilaian Harapan		TKi (%)
		Bobot	Rata-rata	Bobot	Rata-rata	
Reliability						
1	PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin memberikan layanannya secara tepat waktu sejak awal sesuai jadwal.	347	3,58	411	4,24	84,43
2	Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan pihak PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.	358	3,69	436	4,49	82,11
3	PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin akan bersungguh-sungguh membantu memecahkan masalahnya nasabah yang memiliki masalah.	321	3,31	395	4,07	81,27
Rata-rata		**342,00**	**3,53**	**414,00**	**4,27**	**82,60**
Responsiveness						
4	Kesigapan petugas PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin dalam menangani nasabah.	376	3,88	422	4,35	89,10
5	Penanganan petugas PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin dalam melayani keluhan nasabah.	364	3,75	430	4,43	84,65
6	Karyawan PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin selalu bersedia membantu para nasabahnya.	331	3,41	409	4,22	80,93
Rata-rata		**357,00**	**3,68**	**420,33**	**4,33**	**84,93**
Assurance						
7	Keramahan, perhatian, dan kesopanan petugas PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.	306	3,15	415	4,28	73,73
8	Prestasi dan reputasi PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.	306	3,15	402	4,14	76,12
9	Keamanan PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.	361	3,72	433	4,46	83,37
Rata-rata		**324,33**	**3,34**	**416,67**	**4,29**	**77,74**

Empathy						
10	PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin menyediakan layanan informasi kepada masyarakat/calon nasabah/nasabah agar mudah dihubungi.	326	3,36	427	4,4	76,35
11	PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi dengan nasabah.	331	3,41	436	4,49	75,92
12	PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin memberikan perhatian khusus memecahkan keluhan nasabah	363	3,74	413	4,26	87,89
Rata-rata		**340,00**	**3,50**	**425,33**	**4,38**	**79,94**
Tangibles						
13	Penampilan fisik kantor PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.	390	4,02	397	4,12	98,24
14	Kebersihan, kerapihan, kenyamanan ruangan kantor PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.	382	3,94	403	4,19	94,79
15	Penampilan petugas PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.	400	4,12	397	4,14	100,76
Rata-Rata		**390,67**	**4,03**	**399,00**	**4,15**	**97,91**
Rata-Rata Total		**350,80**	**3,62**	**415,07**	**4,29**	**84,52**

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan penilaian tingkat kepentingan dan harapan seperti terlihat pada Tabel 4.22, bahwa kualitas pelayanan yang memiliki nilai bobot dan nilai rata-rata tertinggi adalah indikator *Tangibles* dengan nilai bobot (390) dan nilai rata-rata (4,03), berarti responden menyatakan indikator *Tangibles* baik, sedangkan yang terendah adalah indikator *Assurance* yang memiliki nilai bobot (324,33) dan nilai rata-rata sebesar 3,50, berarti responden menyatakan indikator *Assurance* adalah cukup baik. Kemudian, berdasarkan atribut yang memiliki nilai bobot dan nilai rata-rata tertinggi tampak bahwa atribut kelima belas “Penampilan

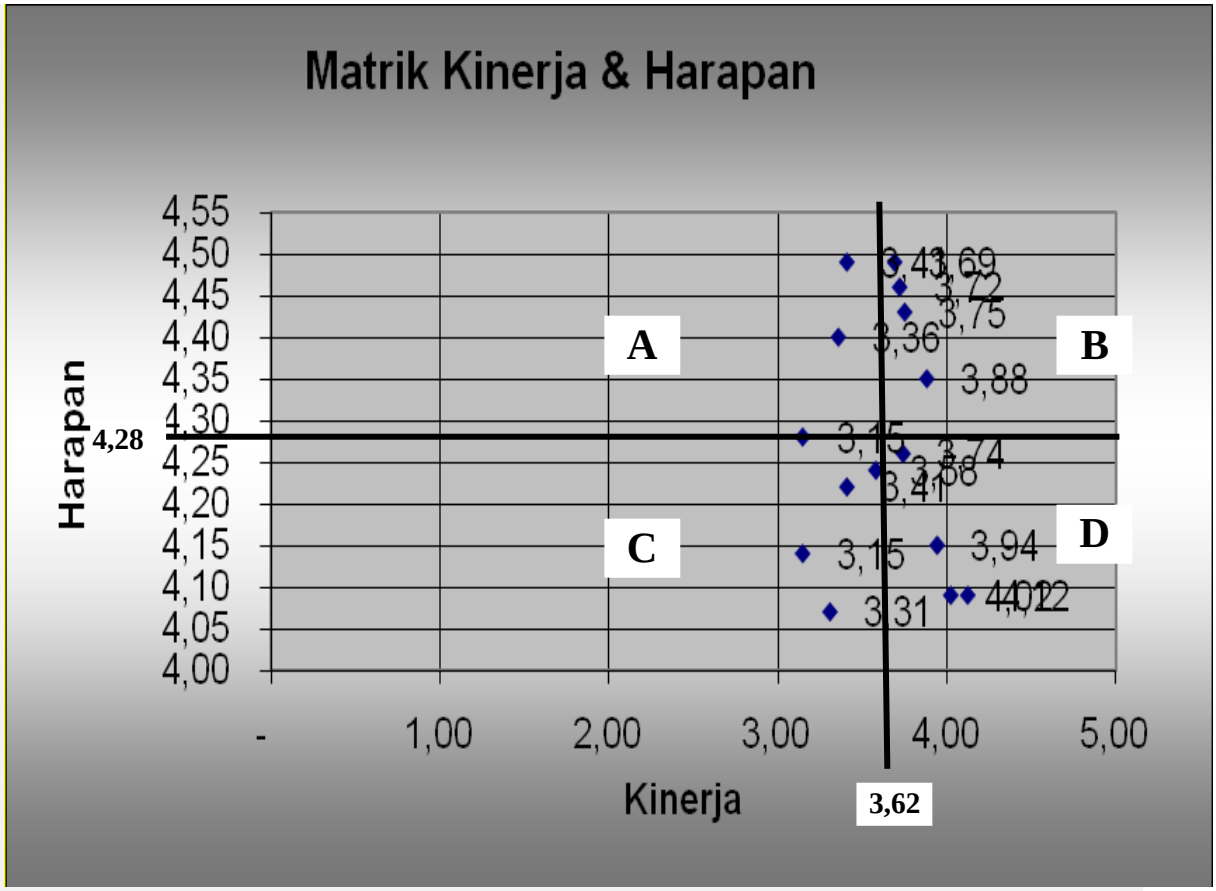
petugas PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin" memiliki nilai bobot (400) dan nilai rata-rata tertinggi (4,12) dibanding seluruh atribut lainnya. Ini dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan baik dengan pernyataan tersebut. Sedangkan yang terendah adalah atribut ketujuh dan kedelapanan dengan pernyataan "Keramahan, perhatian, dan kesopanan petugas PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin" dan "Prestasi dan reputasi PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin", dengan bobot masing-masing sebesar 306 dan rata-rata 3,15 berarti responden menyatakan cukup baik pernyataan tersebut.

Berdasarkan penilaian harapan, maka kualitas pelayanan yang memiliki nilai bobot dan nilai rata-rata tertinggi adalah indikator *Empaty* dengan nilai bobot rata-rata (425,33) dan nilai rata-rata (4,38), berarti harapan responden terhadap indikator *Empaty* adalah besar. Sedangkan yang terendah adalah indikator *Tangibles* yang memiliki nilai bobot rata-rata (399) dan rata-rata sebesar 4,15, berarti harapan responden terhadap indikator *Tangibles* juga besar. Kemudian berdasarkan atribut yang memiliki nilai bobot dan nilai tertinggi, tampak bahwa atribut kedua dan kesebelas yaitu "Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan pihak PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin" dan "PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi dengan nasabah" masing-masing memiliki nilai bobot (436) dan nilai rata-rata (4,49), berarti harapan nasabah terhadap atribut tersebut adalah besar. Sedangkan yang terendah adalah atribut keenam dengan pernyataan "PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin akan bersungguh-sungguh membantu memecahkan masalahnya nasabah yang memiliki masalah" dengan

nilai bobot sebesar (395) dan nilai rata-rata 4,07, berarti harapan responden terhadap atribut ini adalah rendah.

Berdasarkan penilaian tingkat kesesuaian yang merupakan rasio antara kinerja dengan harapan, maka kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi adalah indikator *Tangibles* (97,91 %) dan terendah indikator *Assurance* (77,74%). Kemudian, berdasarkan atribut yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi, tampak bahwa atribut kelima belas mengenai "Penampilan petugas PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin" memiliki tingkat kesesuaian 100,76%, berarti kualitas kepentingan nasabah melebihi harapan. Sedangkan yang terendah adalah atribut kelima tentang "Keramahan, perhatian, dan kesopanan petugas PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin" memiliki tingkat kesesuaian 73,73 %, berarti keramahan, perhatian, dan kesopanan petugas PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin masih jauh dari apa yang diharapkan nasabah

Hasil penilaian kinerja dan harapan tersebut digambarkan dalam kuadran *importance performance analysis* (gambar 4.2). Diagram ini terbagi menjadi empat kuadran sebagaimana diperlihatkan yang memperlihatkan posisi-posisi atribut variabel-variabel dalam tiap kuadran berdasarkan hasil perhitungan *performance importance analysis*.



Gambar 4.2: Matrik Tingkat Kepentingan dan Harapan
Sumber: Diolah Penulis

Berdasarkan gambar matrik tingkat kepentingan dan harapan di atas maka *performance importance analysis* dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kuadran A (prioritas utama) yaitu:

Atribut yang berada pada kuadran A, artinya memiliki tingkat kenyataan di bawah rata-rata, tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi. Dengan demikian atribut yang berada pada kuadran A ini perlu ditingkatkan agar dapat masuk dalam kuadran B. Atribut yang berada dalam kuadran A adalah:

1) Karyawan PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin selalu bersedia membantu para nasabahnya.

2) Keramahan, perhatian, dan kesopanan petugas PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.
3) PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin menyediakan layanan informasi kepada masyarakat/calon nasabah/nasabah agar mudah dihubungi.

b. Kuadran B

Atribut yang berada pada kuadran B menjadi kekuatan dari pelayanan nasabah, karena memiliki kualitas (*performance*) dan kepentingan (*importance*) yang tinggi sehingga pada kuadran ini disarankan dapat dipertahankan. Atribut tersebut adalah:

1) Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan pihak PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.
4) Kesigapan petugas PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin dalam menangani nasabah.
2) Penanganan petugas PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin dalam melayani keluhan nasabah.
3) Keamanan di kantor PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin

c. Kuadran C

Atribut yang berada pada kuadran C memiliki kualitas (*performance*) dan kepentingan (*importance*) yang relatif rendah. Atribut ini tidak perlu diperhatikan atau diabaikan. Atribut tersebut adalah:

1) Pihak PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin memberikan layanannya secara tepat waktu sejak awal sesuai jadwal.
2) Pihak PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin akan bersungguh-sungguh membantu memecahkan masalahnya nasabah yang memiliki masalah
3) Prestasi dan reputasi PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.
4) Pihak PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi dengan nasabah.

d. Kuadran D

Atribut yang berada pada kuadran D memiliki kualitas (*performance*) yang baik, tetapi tingkat kepentingan (*performance*) nya rendah. Atribut ini perlu dipertimbangkan kembali karena terlalu berlebihan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini antara lain adalah :

1) Pihak PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin memberikan perhatian khusus memecahkan keluhan nasabah
2) Penampilan fisik kantor PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.
3) Kebersihan, kerapihan, kenyamanan ruangan kantor PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.
4) Penampilan petugas PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.

E. Hasil Korelasi

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh hasil hubungn antara kepuasan nasabah dengan kualitas pelayanan diperlihatkan pada Tabel 4.23 berikut.

Tabel 4.23
Hasil Korelasi

			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.537**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	97	97
	Kepuasan Nasabah	Correlation Coefficient	.537**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	97	97

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.23 memperlihatkan hasil perhitungan nilai koefisien korelasi atau sig. (2-tailed) sebesar 0,000. Berarti koefisien korelasi sebesar 0,000 lebih kecil dari α = 0,05, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel kepuasan nasabah dengan kualitas pelayanan PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman (1995) dalam Rangkuti (2014) yang menyatakan bahwa ada lima indikator kualitas jasa yang berhubungan dengan kepuasan nasabah, yaitu indikator *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles* mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasaan nasabah

PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin. Kepuasan nasabah PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin disini dapat dijelaskan bahwa dengan biaya administrasi yang murah tentunya nasabah akan selalu berminat menggunakan PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin dalam menabung dan menggunakan produk jasa perusahaan tersebut, tetapi nasabah juga perlu adanya jaminan keamaan pada saat melakukan transaksi. Selain itu, PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin mempunyai reputasi yang cukup baik di kalangan usaha perbankan, tentunya menjadi taruhan bagi mereka bagaimana memberikan pelayanan yang baik dengan pelayanan maksimal dari petugasnya atau karyawan, sehingga masyarakat/nasabah akan percaya bahwa PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin memang benar mempunyai reputasi yang baik dalam menjalankan usaha perbakan Syariah.