

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONT LINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH DI BANK MUAMALAT CABANG PALANGKA RAYA

Influence of Front Liner service quality to customer satisfaction of Syariah banking in Bank Muamalat Palangka Raya Branch

Farid Zaky Yopiannor*
Nur Yasin

Universitas Muhammadiyah
Palangkaraya, Palangka Raya,
Central Kalimantan, Indonesia

email:
farid.zaky@umpalangkaraya.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Front Liner terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif, Teknik pengumpulan data menggunakan Angket (kuesioner), jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 345 Nasabah Bank Muamalat yang ada di Palangka Raya. Teknik Pengambilan sampel adalah dengan cara tehnik random sampling atau sampel acak, Teknik analisis yang digunakan untuk mengolah data yaitu dengan tehnik analisis regresi linier sederhana.

Hasil analisis dengan menggunakan regresi linier sederhana di dapat persamaan regresi ($Y=a+bX$), telah diketahui $Y=26.885+0.205X$, maka ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasaannasabah Bank Muamalat di Kota Palangka Raya.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan
Kepuasan
Nasabah

Keywords:

Service Quality
Satisfaction
Customer

Accepted
June 2016

Published
Oktober 2016

Abstract

The purpose of this research aims to know the large Kokoro influence the quality of the Front Liner body to customer satisfaction Bank Muamalat branch Palangka Raya. The methods used in this research are quantitative methods, data collection techniques using Angket (questionnaire), the number of samples in this research is as many as 345 customers of Bank Muamalat in Palangka Raya. Sampling techniques are by means of random sampling techniques or randomized samples, the analytical techniques used to process the data are with techniques of simple linear regression analysis.

Results of analysis using simple linear regression in the equation can be regression ($Y = a + BX$), changed known $Y = 26,885 + 0205 x$, then there is the influence of Bak quality to the satisfaction of Bank Muamalat customers in the city of Palangka Raya.

PENDAHULUAN

Dengan kehadiran Bank Syariah yang lain, Bank Muamalat Cabang Palangka Raya bersaing juga dalam hal pelayanan, karena kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sangat berkaitan terhadap suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh bank Muamalat Cabang Palangka Raya selalu berusaha untuk menemukan cara-cara yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul keluhan-keluhan dari nasabah yang belum merasakan kepuasan dalam hal pelayanan, seperti dalam jeda waktu pelayanan teler antara satu dengan

yang lain terlalu lama, sebagian nasabah belum merasakan kenyamanan dalam hal pelayanan tersebut.

Menurut Zeithaml et.al (Laksana, 2008:88) kualitas pelayanan dapat didefinisikan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi.

Kepuasan Pelanggan/Nasabah

Menurut Kotler (Sangadji dan Sopiah, 2013:181) Kepuasan pelanggan diukur dengan seberapa besar harapan pelanggan tentang produk dan layanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya.

Hipotesis

Ho (Hipotesis nihil) yaitu Hipotesis yang menyatakan tidak ada pengaruh antara variable dengan variable lain.

Ha (Hipotesis alternatif) yaitu Hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antara variable dengan variable lain.

METODOLOGI

Tipe penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka, meskipun juga berupa data kualitatif sebagai pendukungnya, seperti kata-kata atau kalimat yang tersusun dalam angket, kalimat hasil konsultasi atau wawancara antara peneliti dan informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui data deskripsi pengaruh kualitas pelayanan *front liner* Bank Muamalat di Palangka Raya berada di kategori yang Puas dengan persentase 52,17% kategori Cukup Puas 47,54%, dan kategori Tidak Puas sebesar 0,29%. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan *front liner* bank muamalat di palangkaraya berada di kategori Puas. Kemudian dilihat dari variabel kepuasan nasabah bank muamalat palangkaraya berada pada kategori Puas 46,09% , kategori Cukup Puas sebesar 53,33%, dan kategori Tidak Puas sebesar 0,58%. Ini membuktikan bahwa kepuasan nasabah bank Muamalat berada pada Kategori Cukup Puas

Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata dari standar deviaton ideal di atas , kepuasan nasabah dengan pelayanan *front liner* berada pada posisi Puas dengan

angka selisih persentase(%) yaitu 52,17% dan 46,09% Ini membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara pelayanan Publik dan kepuasan.

Hasil Analisis regresi bantuan program SPSS maka di peroleh nilai $a=26,885$ dan $b=0,2050$ apabila hasil perhitungan a dan b dimasukkan kedalam regresi linier sederhana maka sebagai berikut : $Y=26,885 + 0,2050 X$.

Dengan demikian hipotesis yang berbunyi ada pengaruh kualitas pelayanan *front liner* terhadap kepuasana nasabah di bank muamalat cabang palangka raya , dapat di buktikan kebenarannya dengan diperoleh nilai a dan b di atas.

Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan *front liner* dengan kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya , berdasarkan hasil pengolahan data secara statistik dari beberapa indikator yang telah di diskripsikan sebelumnya , indikator Kualitas Pelayanan *Front Liner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. dapat dibuktikan kebenarannya dilihat dari indikator *Tangibles* (kemudahan) berpengaruh terhadap fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi sedangkan *Emotional Faktor* berpengaruh terhadap system antrian dan syarat ketentuan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan rumus Regresi Linier Sederhana dan Program SPSS, dihasilkan regresi $Y=26,885+0,2050X$, dari analisis data dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan *front liner* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan *front liner* dengan kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya , berdasarkan hasil pengolahan data secara statistik dari beberapa indikator yang telah di diskripsikan sebelumnya, indikator Kualitas Pelayanan *Front Liner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dapat dibuktikan kebenarannya di lihat dari indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Asurance*, dan *Empaty*

berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dan indikator kualitas produk, *Service Quality*, harga dan biaya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Untuk indikator *Tangibel* (kemudahan) dan *Emotional Factor* masih adanya nasabah yang merasakan ketidakpuasan.

Dari beberapa indikator telah diketahui bahwa indikator Kualitas Pelayanan berupa *Tangibel*, *Realiability*, *Responsivenes*, *Asurance*, dan *Empaty* responden menjawab Cukup. Sedangkan Indikator Kepuasan Nasabah berupa Kualitas Produk, *Service quality*, *emotional factor*, Harga dan biaya menjawab Puas . Hal Ini dapat dibuktikan bahwa semakin baik atau meningkatnya pelayanan yang telah diberikan Bank Muamalat maka semakin tinggi juga tingkat Kepuasan Nasabah tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, analisis data dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan *front liner* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan *front liner* dengan kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya , berdasarkan hasil pengolahan data secara stastistik dari beberapa indikator yang telah di diskripsikan sebelumnya, indikator Kualitas Pelayanan *Front Liner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dapat dibuktikan kebenarannya di lihat dari indikator *Realiability*, *Responsivenes*, *Asurance*, dan *Empaty* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dan indikator kualitas produk, *Service Quality*, harga dan biaya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Untuk indikator *Tangibel* (kemudahan) dan *Emotional Factor* masih adanya nasabah yang merasakan ketidakpuasan.

Sehingga diharapkan kepada Bank Muamalat agar dapat meningkatkan pelayanannya dalam melayani nasabah bank dalam hal ,kemudahan (*Tangibel*), kehandalan (*Realiability*), Ketanggapan (*Responsivenes*), jaminan (*Asurance*), dan kepedulian(*Empaty*). Dan diharapkan

juga kepada karyawan Bank Muamalat khususnya *front Liner* dapat lebih meningkatkan perannya dalam Kualitas Produk, *Service quality*, *emotional factor*, Harga, dan Biaya, agar nasabah merasa sangat puas.

REFERENSI

- Adya,Atya.2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Chandra, Gregorius. 2012. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*,Yogyakarta:CV Andi Offset.
- Endriani, S. 2015. Konsep Uang: Ekonomi Islam VS Ekonomi Konvensional. *Anterior Jurnal*, 15(1), 70-75.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Irwan, Juwand. 2004. *Kepuasan Pelayanan*. Jakarta : Erlangga.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2010 *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Nuansa.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi Rambat, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: CV Salemba.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- M,Nasir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Nasution M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpad*. Bogor:Ghalia Indonesia.

- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik ,teori, kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.