

**Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan *Importance Performance Analysis***

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF BANK SYARIAH INDONESIA USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**Lintang Nur Agia<sup>1</sup>, Hafidzah Nurjannah<sup>2</sup>**  
Universitas Islam Riau<sup>1,2</sup>  
[lintangnuragia@eco.uir.ac.id](mailto:lintangnuragia@eco.uir.ac.id)<sup>1</sup>

***ABSTRACT***

*Currently, banking is experiencing rapid development so that bank management must be able to manage its business properly, this also applies to Indonesian Islamic Banks which have fewer customers than conventional banks. For this reason, Islamic banking must improve and improve the service facilities provided on an ongoing basis so that customer satisfaction is higher. The research method is a quantitative research using the Banking Service Quality (BSQ) approach and using a matrix diagram to determine which dimensions are priorities for improvement. The population in this study were all customers of Bank Syariah Indonesia in Pekanbaru City and the number of samples was 200 respondents using Roscoe technique.*

***Keywords*** : *Importance Performance analysis, Bank Service, Syariah Bank.*

***ABSTRAK***

Saat ini perbankan mengalami perkembangan yang cukup pesat sehingga manajemen bank harus mampu mengelola usahanya dengan baik, hal ini berlaku pula bagi Bank Syariah Indonesia yang memiliki jumlah nasabah lebih sedikit jika dibandingkan dengan bank konvensional. Untuk itu perbankan syariah harus memperbaiki dan meningkatkan fasilitas layanan yang diberikan secara berkelanjutan sehingga kepuasan nasabah semakin tinggi. Metode penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Banking Service Quality* (BSQ) dan menggunakan diagram matriks untuk mengetahui dimensi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Pekanbaru dan jumlah sampel sebanyak 200 responden dengan menggunakan teknis Roscoe.

***Kata Kunci*** : *Importance Performance analysis, Bank Service, Syariah Bank.*

***PENDAHULUAN***

Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berpedoman kepada Al-Qur'an dan Hadits sehingga dalam praktiknya, perbankan syariah tidak melakukan adanya bunga bank serta tidak berinvestasi pada usaha yang haram.

Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia melalui data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada Juni tahun 2019 menunjukkan bahwa jumlah bank syariah di Indonesia berjumlah sekitar 198 bank syariah yang terdiri dari 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 164 Bank Pembiayaan Rakyat

Syariah (BPRS). Meningkatnya jumlah perbankan syariah di Indonesia karena dukungan masyarakat Indonesia yang mayoritas Muslim sehingga bank syariah memiliki potensi untuk berkembang. Hal ini menyebabkan tuntutan yang tinggi bagi manajemen bank syariah untuk mampu mengelola usahanya dengan baik.

Cara bank untuk dapat meningkatkan performa dari pelayanannya yaitu dengan memberikan kepuasan terhadap nasabah dengan cara memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah, hal itu menjadi salah satu kunci untuk memenangkan persaingan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang membandingkan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan serta dapat menyatakan hasil dari perbandingan tersebut (Kotler dan Keller, 2014)

### METODE PENELITIAN

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah di Kota Pekanbaru. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 180 responden/nasabah, dimana teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode sampling Roscoe. Metode ini menghitung jumlah variabel (6) dikali dengan jumlah sampel minimum (30) sehingga diperoleh total 180. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *incidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yang sesuai dengan dengan kriteria peneliti.

### Metode SERVQUAL

Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur harapan/kenyataan dan persepsi pelanggan serta kesenjangan

(gap) yang ada pada model kualitas jasa. Berikut adalah persamaannya:

$$Q = P (\textit{Perceived service}) - E (\textit{Expected service})$$

Keterangan:

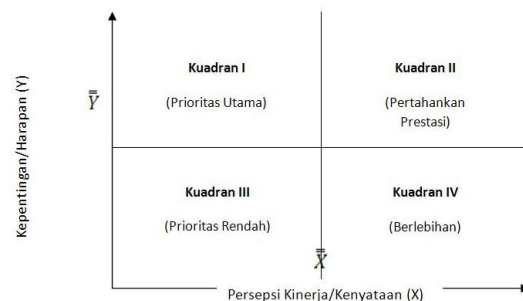
Q=Kualitas Pelayanan (*quality of service*)

P=Persepsi pelanggan (*Perceived service*)

E=Harapan pelanggan (*Expected service*)

### Metode Importance-Performance Analysis (IPA)

*Importance-Performance Analysis* (IPA) adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif dari berbagai atribut dan kinerja suatu organisasi dalam menentukan atribut-atribut yang mendasar. IPA mengkombinasikan pengukuran pada dimensi ekspektasi dan kepentingan ke dalam 2 *grid*. Kemudian kedua dimensi tersebut diplotkan ke dalam nilai kepentingan sebagai sumbu vertikal sedangkan nilai ekspektasi sebagai sumbu diagonal. Kemudian menggunakan nilai rata-rata yang terdapat pada dimensi kepentingan dan ekspektasi itu sebagai pusat pemotongan garis.



**Gambar 1** Diagram Klasifikasi IPA

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis GAP Bank Syariah

**Tabel 1 Kesenjangan Atribut Bank Syariah**

No.	Atribut	Customer Satisfaction/		
		Harapan	Kinerja	Gap
<b>Efektivitas dan Jaminan (Effectiveness and Assurance)</b>				
1	Kesepatan dalam pelayanan	4,205	4	-0,205
2	Tidak ada keterlambatan karena birokrasi dan prosedur	4,215	4,05	-0,165
3	Keamanan saat transaksi	4,58	4,39	-0,19
<b>Akses (Access)</b>				
4	Penggunaan teknologi atau peralatan modern yang digunakan	4,29	4,09	-0,2
5	Jumlah teller dan customer service yang memadai	4,275	3,645	-0,63
6	Antrian yang cepat	4,3	3,835	-0,465
<b>Harga (Price)</b>				
7	Biaya administrasi yang murah	4,29	4,09	-0,2
8	Suku bunga simpanan	4,275	3,645	-0,63
9	Suku bunga pinjaman	4,3	3,835	-0,465
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>				
10	Fasilitas yang berdaya tarik visual dan nyaman	4,155	4,095	-0,06
11	Petunjuk layanan transaksi yang jelas	4,285	4,285	0
12	Penampilan fisik dan Profesional pegawai	4,27	4,325	0,055
<b>Portofolio Jasa (Service Portfolio)</b>				
13	Layanan tabungan dan kredit yang menarik	4,29	4,09	-0,2
14	Layanan transfer antar bank melalui ATM	4,275	3,645	-0,63
15	Layanan pembayaran melalui ATM	4,3	3,835	-0,465
16	Layanan pembayaran melalui e-banking atau mobile banking	4,29	4,09	-0,2
<b>Kehandalan (Reliability)</b>				
17	Kemampuan karyawan memberikan penjelasan	4,29	4,09	-0,2
18	Tidak adanya kesalahan dalam pemberian layanan	4,275	3,645	-0,63
19	Kemampuan karyawan melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kesalahan	4,3	3,835	-0,465

Hasil perhitungan untuk mendapatkan nilai ekspektasi dan kinerja responden terhadap seluruh kriteria penilaian serta kesenjangan yang didapat antara performance dan expectation (skor gap). Nilai gap atau kesenjangan dapat terjadi ketika terdapat selisih antara harapan dan kenyataan yang nasabah terima. Nilai gap terdiri dari dua yaitu gap positif dan gap negatif.

Nilai Gap negatif artinya kepuasan nasabah rendah karena apa yang diharapkan oleh nasabah tidak sesuai dengan apa yang diterima. Berdasarkan data pada tabel di atas, ada 19 kriteria

penilaian akan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia memperoleh hasil gap yang negatif berjumlah 17 kriteria, 1 kriteria yang seimbang, dan 1 kriteria yang bernilai positif. Hal tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan nasabah. Kesenjangan yang paling jauh antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh nasabah adalah pada atribut “Suku bunga simpanan”, “Jumlah teller dan customer service yang memadai”, “Layanan transfer antar bank melalui ATM”, dan “Tidak adanya kesalahan dalam pemberian layanan

### Matrik Importance Performance Analysis (IPA) Bank Syariah Indonesia

Analisis IPA membbagi tingkat performa dalam 4 kuadran :

Kuadran I merupakan kuadran yang menunjukkan hal yang harus menjadi prioritas perbaikan karena nasabah mempunyai nilai harapan yang tinggi namun tingkat kinerjanya dinilai masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia. Diantara beberapa atribut yang berada dalam kuadran ini terdiri dari variabel Akses (Penggunaan teknologi atau peralatan modern yang digunakan, Jumlah teller dan customer service yang memadai, dan Antrian yang cepat). Hal ini dikarenakan pada bank BSI system antrian masih menggunakan nomor kertas manual. Kedepannya penggunaan system teknologi baik untuk pelayanan perbankan maupun layanan antrian dapat menjadi solusi bagi bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kinerjanya

Kuadran II menunjukkan atribut layanan yang telah dianggap penting oleh nasabah dan atribut tersebut telah dianggap sudah sesuai dengan apa yang

diharapkan oleh nasabah sehingga tingkat kepuasan nasabah terhadap atribut pelayanan Bank Syariah Indonesia relatif lebih tinggi. Atribut yang berada pada kuadran ini terdiri dari variabel efektivitas dan jaminan (Keamanan saat transaksi), Variabel Harga (Biaya administrasi yang murah), Variabel Bukti Fisik (Petunjuk layanan transaksi yang jelas dan Ketersediaan peralatan pendukung), Variabel Portofolio Jasa (Layanan pembayaran melalui e-banking atau mobile banking), dan Variabel Kehandalan (Kemampuan karyawan memberikan penjelasan dan Tidak adanya kesalahan dalam pemberian layanan).

Kuadran III menunjukkan atribut layanan dimana nasabah Bank Syariah Indonesia tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian yang tinggi dan kinerjanya juga dinilai biasa saja sehingga manajemen Bank Syariah Indonesia tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut layanan yang berada pada kuadran ini. Adapun atribut yang berada pada kuadran III ini yakni: Variabel Efektifitas dan Jaminan (Kecepatan dalam pelayanan dan Tidak ada keterlambatan karena birokrasi dan prosedur), variabel Harga (Suku bunga simpanan dan Suku bunga pinjaman), Variabel Bukti Fisik (Fasilitas yang berdaya tarik visual dan nyaman dan Penampilan fisik dan Profesional pegawai), dan Variabel Portofolio Jasa (Layanan transfer antar bank melalui ATM).

Kuadran IV menunjukkan atribut tersebut memiliki kinerja yang sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diharapkan oleh nasabah karena atribut ini dianggap kurang penting, sehingga manajemen Bank Syariah Indonesia tidak

perlu memberikan fokus perbaikan pada atribut ini. Terdapat dua atribut yang berada pada kuadran ini yaitu Layanan tabungan dan kredit yang menarik dan Layanan pembayaran melalui ATM.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Importance Performance Analysis merupakan suatu alat pengukuran kualitas yang penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah apakah sudah mampu mencapai kepuasan maupun belum. Beberapa temuan atribut yang harus ditingkatkan dalam penelitian ini secara umum terkait dengan akses yang diberikan oleh layanan Bank Syariah Indonesia diantaranya Jumlah teller dan customer service yang memadai, Penggunaan teknologi atau peralatan modern yang digunakan, dan Antrian yang cepat. Selain itu bank Syariah Indonesia juga perlu mempertahankan kualitas keamanan saat transaksi, biaya administrasi yang murah, petunjuk layanan transaksi yang jelas, ketersediaan peralatan yang mendukung, kemampuan karyawan memberikan penjelasan dan tidak adanya kesalahan dalam pemberian pelayanan. Atribut-atribut ini dapat dijadikan panduan bagi perbaikan dan peningkatan kinerja dari bank Syariah Indonesia.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat mendesain sebuah model kualitas layanan yang cocok bagi Bank Syariah Indonesia yang bukan hanya berfokus pada pelayanan oleh staf namun juga pelayanan cepat dengan bantuan teknologi mengingat hasil penelitian ini menemukan kelemahan atau ketidakpuasan nasabah bank syariah adalah dari segi waktu respon staf dan waktu respon layanan

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadjayadi, C. (2003). Dampak Teknologi Komunikasi dan Informasi terhadap Kegiatan Terorisme. Bandung: Badan Pembinaan Hukum Nasional.
- Arofah, L. (2012). Menafsirkan “Hubungan Perdata” dalam Uji Materi Pasal 43 ayat (1) Undang-Undang No. 1 tahun 1974 di dalam Putusan MK No 46/PUU-VIII/2010. Retrieved from [www.badilag.net/artikel/11266-menafsirkan](http://www.badilag.net/artikel/11266-menafsirkan)
- Brenner, R. (1990). *Gambling and Speculation A Theory, a History, and a Future of some Human Decisions*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Coulson, N. J. (1968). Islamic Law. In J. D. M. Derrett (Ed.), *An Introduction to Legal Systems*. London: Sweet & Maxwell.
- Handoko, D. (2014). Interview by Mochammad Tanzil Multazam. Kepala Seksi Penempatan Tenaga Kerja pada Bidang Tenaga Kerja, Perluasan Kerja dan Transmigrasi Dinsosnaker Kabupaten Sidoarjo: 15 Juni.
- Indonesia, G. of B. PBI No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan Dana Dan Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bank Syariah (2007). Bank Indonesia Regulation No. 9/19/PBI/2007: SG No. 165 Dpbs.
- Indonesia, G. of B. SEBI No. 10/14/DPbS Tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah (2008). Bank Indonesia Circular Letter No. 10/14/DPbS.
- Indonesia, N. S. B. of. DSN No.04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabaha (2000). Fatwah of National Sharia Board NO: 04/DSN-MUI/IV/2000.
- Multazam, M. T. (2010). *Pemanfaatan Video Konferensi Dalam Pembuatan Akta Notaris*. Magister Kenotariatan Universitas Airlangga.
- Sa'aati, A. R. Al. (2003). The Permissible Gharar (Risk) in Classical Islamic Jurisprudence. *Journal of King Abdulaziz University: Islamic Economics*, 16(2), 3–19.
- Salam, A. (2013, February 8). Berisiko, Sengketa Anak Zina di PA. *Jawa Pos*. Surabaya