

## Kualitas Pelayanan Sebagai Determinan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga

**Dana Suswati, Fitroh Adillah, Purwoko**

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

e-mail: [suswati.bdw@gmail.com](mailto:suswati.bdw@gmail.com), [fitroh.adillah@mgm.uad.ac.id](mailto:fitroh.adillah@mgm.uad.ac.id),  
[purwoko@mm.uad.ac.id](mailto:purwoko@mm.uad.ac.id)

*Diterima: Oktober 2019; Dipublikasikan Desember 2019*

### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, PT. BPR Syariah Bangun Drajat Warga (BPRS BDW) Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 86 nasabah dengan pendekatan CARTER yaitu kualitas pelayanan dan menguji aspek kepuasan nasabah ditinjau dari sudut kepatuhan terhadap ketentuan syariah. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode *confirmatory faktor analysis* dan pengukuran reliabilitas menggunakan *Cronbach alpha*. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan, bukti fisik, ketanggapan, keandalan, jaminan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Namun, variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS BDW.

**Kata Kunci** : kualitas pelayanan; CARTER, kepuasan nasabah

### ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction PT. BPR Syariah Bangun Drajat Warga (BPRS BDW) Yogyakarta. Data collection techniques using a questionnaire with a total sample of 86 customers with a CARTER approach that is service quality and aspects of customer satisfaction testing in terms of compliance with Islamic regulations. Validity test is done by using confirmatory factor analysis and reliability measurement using Cronbach alpha. The results of this study indicate that compliance, physical evidence, responsiveness, reliability, guarantee do not have a positive effect on customer satisfaction. However, the empathy variable has a positive and significant effect on customer satisfaction of BPRS BDW Yogyakarta.

**Keywords:** Service quality; CARTER; customer satisfaction

## PENDAHULUAN

Pada tahun 1983 pemerintah pernah berencana menerapkan bank dengan sistem bagi hasil yang merupakan konsep bank syariah. Pada tahun 1998 perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolok ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama dan menjadi pioner bagi bank syariah lainnya, dan telah terlebih dahulu menerapkan sistem syariah. Perkembangan teknologi, globalisasi, dan terbukanya pasar dunia merupakan tantangan berat bagi perusahaan. Dengan terbukanya pasar dunia maka persaingan bisnis menjadi semakin tajam sehingga eksistensi perusahaan akan ditentukan oleh perusahaan yang paling efisien dan paling memuaskan pelanggan, sedangkan perusahaan yang tidak siap bersaing akan tereliminasi dari pasar.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggungan (Tjiptono 2007). SERVQUAL memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga nasabah yang merasa puas akan semakin memperkuat posisi perbankan (Kotler 2007). Obyek penelitian ini adalah PT. BPRS Bangun Drajat Warga, Othman dan Owen (2002) telah menambahkan satu dimensi lagi dari SERVQUAL yaitu *compliance* (pemenuhan) yang kemudian disingkat menjadi CARTER. Jumlah nasabah simpanan perbankan syariah juga terus tumbuh hingga menembus 23,18 juta pada akhir Agustus 2018.. Adapun rekor tertinggi untuk nasabah simpanan perbankan syariah terjadi pada Juli 2018 yang mencapai 23,22 juta nasabah Banjarnahor. .

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga merupakan salah satu Lembaga Keuangan Syariah yang didirikan sejak tahun 1993. Maksud dan tujuan Perseroan, menjalankan usaha dalam bidang keuangan sebagai Bank Pembiayaan Rakyat yang semata – mata akan beroperasi dengan sistim bagi hasil. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, PT. BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Buchari 2011) membicarakan tentang pengertian kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Banyak pakar dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing masing. Beberapa diantaranya yang paling populer adalah yang dikembangkan oleh tiga pakar kualitas internasional, yaitu Deming, Crosby dan Juran, (2014).

### Indikator Kualitas Pelayanan

(Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1985) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Ketanggapan), *Empathy* (Empati). Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan suatu Bank, maka dapat menggunakan analisis Othman dan Owen (2002) telah menambahkan satu dimensi lagi dari SERVQUAL yaitu *compliance* (kepatuhan) yang kemudian disingkat menjadi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy, Responsiveness*)

sebagai bentuk modifikasi dari *SERVQUAL* agar sesuai digunakan untuk mengukur kualitas Layanan Bank Syariah.

### **Pengembangan Hipotesis**

Banyak Pakar yang mendefinisikan tentang kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan (Tjiptono 2014) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan atas evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan dan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainnya. Kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan menurut (Kotler and Armstrong 2012) adalah respon pelanggan atas evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan dan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainnya. Menurut (Kotler and Armstrong 2012) “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Lewis dan Booms dalam (Tjiptono and Candra 2012) merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pengukuran kualitas layanan *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1985) dan model *CARTER* yang dikembangkan oleh Othman dan Owen (2001). Pembentukan model pengukuran *SQ* pada bank syariah yang disesuaikan dengan perilaku dan budaya konsumen di PT. BPR Syariah tidak sebatas pada kepatuhan terhadap prosedur hukum maupun ketentuan syariah namun meliputi kepatuhan *SDM* yang melekat pada diri personalnya, untuk perilaku kesehariannya tidak melanggar terhadap aspek syariahnya.

Penanaman syariah pada *SDM* pelaku/praktisi perbankan syariah telah dikondisikan dengan penekanan seperti pada cara berpakaian, pergaulan antara lain jenis, menjalankan ibadah wajib tepat sesuai awal waktu hal ini akan meningkatkan tingkat kepercayaan dan menimbulkan kepuasan, sehingga dapat di garis bawahi bahwa pembentukan *SDM* dengan dasar keislaman secara kaffah menjadi pilar diharapkan akan merefleksi pada perilaku keseharian untuk berislam secara kaffah dan memudahkan implementasi dalam operasional komitmen dan konsisten dalam kepatuhan pada Fatwa *DSN* yang menjadi dasar varian produk yang dipasarkan dan diimplemetasikan.

Penelitian (Subagja and Susanto 2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap nasabah dalam memilih bank Syariah. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitar adalah bukti fasilitas fisik/gedung, gudang, penampilan karyawan, dan lain sebagainya. Penelitian (Djanas 2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian (Sofiati, Qomariah, and Hermawan 2018) menghasilkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Keandalan (*Reliability*) Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan terpercaya. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat. Jaminan (*Assurance*), yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan

kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Empati (Emphaty), yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian (Mutmainnah 2018) yang menyatakan bahwa secara parsial dan simultan dimensi kualitas layanan jasa (keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati). Kemudian juga sejalan dengan penelitian

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari responden yang diambil melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah PT. BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga dengan media *Google Form*. Obyek penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai determinasi kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Bangun Drajat Warga. Jumlah sampel penelitian menurut (Sugiyono 2010) menyatakan bahwa jumlah sampel penelitian minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Sedangkan dalam penelitian ini sampel penelitian diambil 80 orang nasabah.

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Sugiyono, (2008) menyatakan bahwa, Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Ghozali 2013) menyatakan bahwa, Skala Likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial.

### Definisi Operasional Variabel

a. Kualitas pelayanan (X) Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1985).

1. Kepatuhan (X1) Dalam menjalankan operasional kesesuaian produk yang dipasarkan berdasarkan landasan Fatwa Dewan Syari'ah Nasional, seluruh pegawai memahami dan menjalankan agama sesuai syariat Islam
2. Bukti fisik (X2), yakni meliputi fasilitas gedung, jumlah pegawai, perlengkapan dan peralatan, teknologi dan media komunikasi, serta jaringan yang tersebar memudahkan masyarakat memudahkan aksesnya
3. Keandalan (X3), yakni meliputi pelayanan yang tepat waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap pegawai yang simpati dan pelayanan yang akurat.
4. Ketanggapan (X4), yakni meliputi pelayanan yang cepat, memberikan kemudahan dan penyampaian informasi produk yang jelas
5. Jaminan (X5), yakni meliputi pegawai yang sopan dan santun, pegawai yang mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pelanggan, pegawai yang pandai berkomunikasi dengan pelanggan, kemaman produk, dan pegawai yang kompeten.
6. Empati (X6), yakni meliputi pegawai memahami keinginan konsumen, pegawai memahami kebutuhan konsumen, pegawai mampu memberikan kenyamanan bagi pelanggan dan pegawai yang penuh perhatian.

## b. Kepuasan Nasabah (Y)

Literatur menetapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah kunci keberhasilan bisnis jangka panjang. (Buchari 2011) mengatakan dengan pemahaman yang lebih baik dari persepsi pelanggan, perusahaan dapat menentukan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

**Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Analisis data diskriptif dalam penelitian ini diolah dengan software SPSS19 sedangkan uji hipotesis. Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang profil responden dan sebelum dilakukan penelitian lapangan peneliti akan menguji terlebih dahulu item pernyataan dalam kuisioner dengan uji validitas dan reliabilitas dengan nilai loading  $> 0,6$  (Ghozali 2013). Uji reliabilitas adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai rxx angka  $> 0.6$  Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika  $\geq 0.700$ . Jika nilai Cronbach Alpha  $> 0.7$  (Nunnally,1994) artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha  $> 0.80$  ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat.

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan diperoleh data sebagaimana terlihat pada tabel 4.1 berikut yang menunjukkan secara ringkas mengenai jumlah sampel dan tingkat pengembalian kuesioner yang dijawab oleh responden.

**Tabel 1: Karakteristik Responden Berdasar Umur**

Umur	Jumlah	Prosentase
< 25	7	8.40%
25 - 35	15	18.20%
35 - 40	9	10.80%
> 40	47	62.60%
	78	100%

Sumber : Data Primer (2019)

Dalam membuat klasifikasi umur peneliti menetapkan usia responden dikelompokkan menjadi 4 kelompok usia yaitu kelompok umur  $< 25$  tahun, 25 -35 tahun, 35 - 40 tahun dan di atas  $> 40$  tahun. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa kelompok usia terbanyak yaitu kelompok usia  $> 40$  tahun sebanyak 47 responden (62.60%). Sedangkan yang paling sedikit adalah kelompok usia di  $< 25$  tahun yaitu 7 orang (8.40%). Hal ini dikarenakan responden dengan rentang usia  $< 25$  tahun belum banyak yang bersinggungan dengan lembaga keuangan syariah.

**Tabel 2: Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki - Laki	41	52.56%
Perempuan	37	47.43%
	78	100,00%

Sumber : Data Primer (2019)

Merujuk pada tabel 2 maka diketahui bahwa dari total responden sejumlah 78 terdiri dari 41 laki-laki (49.40%), dan 37 perempuan (55,60%) Jumlah responden laki laki lebih tinggi dari responden perempuan Hal ini terlihat bahwa nasabah yang menggunakan layanan di BPRS BDW lebih banyak laki laki dibandingkan perempuan.

**Tabel 3: Karakteristik Responden Berdasar Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SMU	6	7.23%
2	S1	51	67.47%
3	S2	19	22.90%
4	S3	2	2.40%
Jumlah		78	100,00%

Sumber : Data Primer (2019)

Berdasarkan tabel 3 dari total responden sejumlah 78 responden diketahui bahwa pendidikan terbanyak yaitu S1 sebanyak 51 responden (67.47%) dan yang paling sedikit yaitu 2 responden berpendidikan S3 (2.40%). Jumlah responden S1 mendominasi dikarenakan nasabah BDW rata rata berpendidikan Sarjana

**Tabel 4: Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Karyawan Swasta	44	59.00%
PNS	6	7.30%
Wirausaha	20	24.00%
Pensiunan	8	9.70%
	78	100,00%

Sumber : Data Primer (2019)

Dari Tabel 4 dengan responden sejumlah 78 responden diketahui bahwa pekerjaan terbanyak karyawan swasta sebanyak 44 responden (59.00%) dan yang paling sedikit yaitu 6 responden dari pegawai negeri sipil (7.30%). Jumlah responden S1 mendominasi dikarenakan nasabah BDW rata rata berpendidikan Sarjana.

**Tabel 5: Karakteristik Responden Berdasar Lama Menjadi Nasabah**

Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Prosentase
<10	37	50.60%
11-15	13	15.66%
>15	28	33.74%
	78	100,00%

Sumber : Data Primer (2019)

Dari Tabel 5 dengan responden sejumlah 78 diketahui bahwa responden yang menjadi sampling adalah nasabah yang < 10 tahun sebanyak 37 responden (50.60%) dan yang paling sedikit yaitu 13 responden yang sudah menjadi nasabah selama kurun waktu 11-15 tahun sebanyak (15.66%). Jumlah responden <10 tahun mendominasi ini menunjukkan bahwa nasabah BDW mengalami pertumbuhan yang positif.

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kepatuhan (X1), Bukti Fisik (X2), Keandalan (X3), Ketanggapan (X4), Jaminan (X5), Empaty (X6) menunjukkan data valid karena masing masing item menunjukkan angka  $\geq 0.500$ . Tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian reliabilitas konstruk. Pengujian ini dilakukan untuk menguji konsistensi indikator yang digunakan dalam penelitian. Reliabilitas juga merupakan salah satu indikator validitas konvergensi (Sugiyono 2009). Uji reliabilitas untuk menguji ketepatan instrumen pengukur dengan konsistensi diantara butir-butir pernyataan dalam suatu instrumen. Reliabilitas berkaitan dengan ketepatan prosedur pengukuran dan konsistensi. Suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukur tersebut menunjukkan hasil-hasil yang konsisten dari waktu ke waktu. Menurut (Ghozali 2013) bahwa banyak yang menggunakan *Cronbach Alpha* sebagai ukuran konsistensi internal suatu konstruk. Peneliti menguji reliabilitas konstruk menggunakan *Cronbach Alpha*. Koefisien reliabilitas ditunjukkan oleh koefisien *Cronbach Alpha* (CA) yang berkisar antara 0 sampai 1. dengan /Kesepakatan Umum dari koefisien alfa yaitu antara 0.6 dan 0.7 atau lebih besar dari nilai tersebut untuk penelitian eksploratori. Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah instrumen yang digunakan reliabel atau tidak. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai lapha cronbach diatas 0.7.

### Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Dalam uji hipotesis ini kita akan melihat berapa persen (%) pengaruh yang diberikan variabel kepatuhan (X1), bukti fisik (X2), keandalan (X3) ketanggapan (X4), jaminan (X5), empaty (X6), secara simultan (bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan (Y) dalam hal ini mengacu pada nilai R square yang terdapat dalam hasil analisis regresi linier berganda pada “Model Summary”.

**Tabel 8 :Model Summary**

Model	R	RSquare	Adjusted RSquare	Std Error of the Estimate
1	.850	.723	.699	.26.021

Sumber Data Primer 2019

Besardasarkan tabel output SPSS “Model Summary” diatas diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0.723 hal ini berarti nilai R Square 0. 723 berasal dari pengukuran nilai koefisien korelasi atau “R” yaitu  $0.850 \times 0.850 = 0.723$  angka besarnya nilai Determinasi (R square) adalah 0.723 atau sama dengan 72.3%, angka tersebut adalah mengandung pengertian bahwa kepuasan dapat dijelaskan oleh 6 variabel independent kepatuhan (X1), bukti fisik (X2), ketanggapan (X3), keandalan (X4), jaminan (X5), empati (X6) secara simultan atau bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan (Y) 72.3% sehingga terjadi sisa  $(100\% - 72.3\%) = 27.7\%$  dijelaskan oleh sebab sebab yang lain atau variabel yang tidak diteliti.

**Tabel 9: Hasil Uji Hipotesis**

Model	Unstand coefisients		Unstand Coefis	t	Sig	Keterangan
	B	Std. Err	Beta			
(Constant)	.208	.123		1.691	.095	
COMX1	-.074	.084	-.063	-.875	.384	Tidak Sig
BKFX2	.186	.143	.170	1301	.198	Tidak Sig
HANDALX3	.193	.155	.190	1250	.216	Tidak Sig
TANGGAP X4	.116	.124	.109	.939	.351	Tidak Sig
JAMIN X5	-.016	.163	-.015	-.098	.922	Tidak Sig
EMPATI X6	.478	.144	.479	3.329	.001	Sig

Sumber : Data primer (2019)

Pembahasan berdasarkan hasil penelitian di atas terkait dengan permasalahan tujuan dan hipotesis penelitian, maka dalam penelitian ini ada beberapa hal yang dapat dijelaskan yaitu sebagai berikut

1. Analisa statistik pengaruh variabel kepatuhan terhadap kepuasan nasabah  
Variabel kepatuhan terhadap kepuasan nasabah dari hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa untuk variabel kepatuhan (X1) koefisien regresi sebesar -0.074, T hitung (-0.875) < T tabel (3.456) dan probabilitas (0.384) > 0.05 maka Ho diterima Ha ditolak jadi variabel kepatuhan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Analisis pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan nasabah  
Dari hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa untuk variabel bukti fisik (X2) koefisien regresi sebesar bukti fisik (X2) sebesar 0.186 ,T hitung (1.301) > T tabel (3.4564) dan probabilitas (0,198) > 0,05, Maka Ho diterima dan Ha ditolak, jadi variabel bukti fisik (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Analisis pengaruh kehandalan (X3) terhadap kepuasan nasabah  
Untuk variabel kehandalan koefisien regresi sebesar 0.193, T hitung (1.250) < t tabel (3.456) probabilitas (0.216) > 0,05 Maka Ho ditolak dan Ha diterima jadi variabel kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4. Analisis pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan nasabah. Analisis pengaruh ketanggapan (X3) terhadap kepuasan nasabah, untuk variabel ketanggapan (X4) koefisien regresi sebesar 0.116, T hitung (0.939) < t tabel {3.456) probabilitas (.351) > 005, maka Ho diterima dan Ha ditolak, jadi ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
5. Analisis pengaruh jaminan (X5) terhadap kepuasan nasabah. untuk Jaminan (X5) koefuien regresi sebesar- 0.,016 t hitung (-0.098) < t tabel (3.456) dan probabilitas (0.922) > (0,05), maka Ho diterima dan Ha ditolak, jadi variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
6. Analisis pengaruh empati (X3) terhadap kepuasan nasabah  
Analisis pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah untuk variabel empati (X6) koefisien regresi sebesar -0.478, T hitung (3.329 < t tabel (3.456) dan probabilitas (0.001) < (0,05), maka Ho diterima dan Ha diterima jadi variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.



## Pembahasan

Dengan merujuk pada hasil analisa pengaruh kualitas pelayanan SERVQUAL berdasarkan dimensi CARTER yaitu kepatuhan, bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan empaty secara simultan memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap Kepuasan nasabah PT. BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga, berdasarkan analisa data diatas dapat dilihat bahwa instrumen ysmg berisi beberapa variabel masing masing dengan beberapa pertanyaan bisa dikatakan ke tujuhnya valid, dan pertanyaan pertanyaan dalam masing masing variabel menunjukkan reliabel, dengan demikian instrumen sah dipakai sebagai alat pencarian data, hal ini merujuk pada ketentuan bahwa dalam melakukan suatu penelitian menggunakan angket dipersyaratkan bahwa seluruh pertanyaan dalam angket harus memenuhi syarat *valid* dan *reliable*. Dalam penelitian yang menunjukkan bahwa dimensi kualitas pertanyaan yang terdiri dari kepatuhan, bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga kecuali dimensi yang berpengaruh adalah empati. Dari hasil temuan terkait kondisi internal PT BPR Syari'ah Bangun Drajat ditinjau dari beberapa dimensi CARTER:

### a. Pengaruh Kepatuhan Terhadap Kepuasan

Upaya PT. BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga di dalam menjalankan operasional berdasarkan prinsip syari'ah Islam secara tegas sudah menjadikan penekanan sejak awal, dimulai dari implementasi produk yang ditawarkan sampai kepada kepatuhan SDM dalam pengamalan agamanya seperti kewajiban berpakaian syar'i, pergaulan islami, atau berislam secara kaffah, mencerminkan tingkat derajat ketaqwaan akan memberikan keyakinan kepada nasabah, karena akan memunculkan keyakinan jika dalam berislam saja sudah baik maka dalam operasional bank juga baik dan sebaliknya. Namun hasil penelitian memunculkan bahwa kepatuhan syari'ah dalam segala aspek ternyata hasil penelitian menunjukkan tidak memberikan pengaruh kepada kepuasan nasabah.

### b. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan

Sarana dan perlengkapan yang memadai, kemudahan pelayanan dengan tehnologi yang memadai serta jam operasi yang jelas serta kemudahan akses masyarakat dengan mengupayakan jaringan kantor yang hampir tersebar di seluruh wilayah DIY dari sisi utara barat selatan dan sisi timur yang dalam hal ini bagian dari bukti fisik bank untuk memberikan kemudahan masyarakat untuk mengakses PT. BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga, namun hasil peneitian belum menunjukkan tingkat kepuasan nasabah.

### c. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan

Standar SOP perusahaan di dalam memberikan pelayanan kepada nasabah diupayakan efektif dan efisien, meskipun secara tehnologi BPRS merupakan industri perbankan yang masih tertinggal jauh dengan Bank Umum yang memiliki fee base income yang lebih maju dan modern, dengan memanfaatkan CMS (*cash manajemen system*) yang dimiliki Bank Umum PT. BPR. Syariah Bangun Drajat Warga bisa melayani nasabah yang membutuhkan pengiriman dana antar bank secara *realtime*, pembayaran listrik, pajak, pembelian pulsa tiket kereta, pesawat dan lain sebagainya, apakah di era tehnologi semakin maju dan modern ini belum dianggap cukup karena kebutuhan pelayanan saat ini adalah pelayanan yang lebih *simple* dan *instan*, transaksi keuangan tidak secara tunai baik itu cash ini dan cash out atau sering disebut *Financial Teknologi*

apakah ini yang menjadikan penyebab keandalan PT. BPR Syariah Bangun Drajat Warga tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**d. Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan**

Bank telah berupaya maksimal memberikan layanan Jemput Bola yang salah satu wujud dari ketanggapan memberikan respon yang lebih cepat terhadap kebutuhan pelayanan nasabah dan ini terimplikasi di dalam pemenuhan kebutuhan Dana Pihak Ketiga yang menjadi sangat likuid namun belum cukup memberikan kepuasan kepada nasabah meskipun dari ketanggapan ini PT. BPRS Bangun Drajat Warga efektif di dalam mempertahankan nasabah yang loyal terhadap PT. BPR Syariah Bangun Drajat Warga, namun disisi tuntutan jaman yang dibutuhkan masyarakat untuk kemudahan akses debit atau pun kredit di dalam pemenuhan kebutuhan dana secara real time tidak dibatasi jam kerja seperti fasilitas ATM PT. BPRSyariah Bangun Drajat Warga masih belum bisa memenuhi tuntutan tersebut.

**e. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan**

Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan PT. BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga agar tumbuh kepuasan, manajemen selalu berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan dengan anggaran sebesar 5 % dari biaya personal, sedangkan untuk meningkatkan keamanan dan kepercayaan dana yang dititipkan manajemen menegaskan bahwa petugas bank tidak diperbolehkan menerima barang atau dalam bentuk apapun dari nasabah serta penyalahgunaan dalam pengelolaan dana mulai Rp.1 ,- maka karyawan harus siap menanggung resiko keluar dari sistem juga belum memenuhi harapan untuk bisa memberikan kepuasan nasabah dari sisi Jaminan.

**f. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan**

Merujuk terhadap hasil penelitian dari 6 variabel dimensi Carter maka Empati terbukti paling mendongkrak terhadap kepuasan nasabah adalah manajemen selalu berupaya menjaga hubungan emosional agar selalu terjalin baik, seperti menjalin hubungan silaturahmi dengan mendatangi nasabah dikala senang dan susah, memenuhi undangan nasabah, menengok keluarga nasabah yang sakit atau kena musibah, melayat jika keluarga ada nasabah dengan batasan istri, suami, anak orang tua maupun mertua nasabah yang meninggal dunia. Hasil penelitian ini mendukung dari penelitian (Subagja and Susanto 2019). Peneliti yang lain adalah (Nina Indah Febriana 2014) dan memiliki tujuan yang sama yaitu yaitu tentang, analisis dari dimensi CARTER yaitu *compliance, assurance, realibility, bukti fisik empathy dan responsiveness* dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia kantor Cabang Pembantu Tulungagung” Dalam penelitian diatas dimensi *assurance* merupakan dimensi yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah BMI KCP Tulungagung yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah BMI KCP Tulungagung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMI KCP Tulungagung yang terangkum dalam 6 Dimensi CARTER. Merujuk pada kondisi internal dari PT. BPR Syariah Bangun Drajat Warga dari 6 dimensi CARTER ini ada salah satu dimensi yang masih perlu ditingkatkan kualitasnya adalah dimensi *compliance* karena PT. BPR Syariah Bangun Drajat Warga yang beroperasi dengan sistem bagi hasil masih banyak masyarakat yang masih beranggapan bahwa tidak ada bedanya antar bank syariah dan bank konvensional, meskipun PT. BPR Syariah Bangun Drajat Warga telah memiliki komitmen untuk mengimplementasikan segala lini operasionalnya dengan prinsip bank

bagi hasil yang non bunga yang berlandaskan syariah Islam, dengan dimensi kepatuhan yang semakin sempurna tingkat kualitas pelayanannya maka tingkat kepuasan akan semakin meningkat. Dengan demikian manajemen perlu melakukan pengkajian yang lebih mendalam penyebab variabel kualitas layanan yang terdiri kepatuhan, bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan hanya variabel empaty yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, apakah dipengaruhi oleh tututan zaman era industri 4.0 atau industri digitalisasi.

### KESIMPULAN

Sebagai industri jasa keuangan dengan sistem syariah manajemen bank harus selalu meningkatkan kualitas layanan khususnya terkait dengan informasi sosialisasi yang lebih intensif terhadap nasabah. Disamping itu, terkait juga dengan layanan lainnya seperti ketersediaan fasilitas layanan nasabah yang berbasis tehnologi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan, bukti fisik, ketanggapan, keandalan, jaminan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Namun, variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS BDW.

### DAFTAR REFERENSI

- Buchari, Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Djanas, Asmiati. 2016. "Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan." *JSM (Jurnal Sains Manajemen) Program V(2)*: 184–92.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Edisi Kelima Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mutmainnah, Mutmainnah. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* 10(2): 201.
- Parasuraman, A, VA Zeithaml, and LL Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49. <http://www.jstor.org/stable/1251430> (June 24, 2016).
- Sofiati, Iis, Nurul Qomariah, and Haris Hermawan. 2018. "DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN." *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia* 8(2): 244–59.
- Subagja, Iwan Kurniawan, and Putri Herlanies Susanto. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza." *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 7(1): 69–84.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- . 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Candra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.