

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum dan Deskriptif Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang

Berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang berawal pada tahun 1999. Kehadiran Bank Syariah Mandiri adalah hikmah dan keberkahan setelah krisis ekonomi dan moneter pada tahun 1997-1998. Kehadiran Bank Syariah Mandiri setelah krisis ekonomi dan moneter pada Juli 1997, diiringi dengan keadaan ekonomi yang mengalami kemerosotan pada banyak dimensi terkhusus di politik nasional, permasalahan yang ada memberikan dampak negatif yang sangat berpengaruh terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, terkecuali pada dunia usaha. Pada saat itu semua bank konvensional sedang mengalami krisis luar biasa.

Akhirnya, pemerintah mengambil tindakan dengan menata kembali dan mengurangi bank-bank di Indonesia. Pada PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak dari kemerosotan. PT. Bank Susila Bakti (BSB) mengupayakan untuk keluar dari kondisi tersebut dengan melakukan *merger* dengan beberapa bank lain dan mengundang investor asing. Dalam keadaan yang bersamaan,

pemerintah mengupayakan untuk menggabungkan (*merger*) untuk empat Bank yaitu (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) berubah menjadi PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Dalam penetapan penggabungan ini dengan cara meletakkan dan menjadikan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas utama Bank Susila Bakti.

. Sebagai upaya dalam menindak lanjuti dari penggabungan (*merger*), Bank Mandiri memperkuat serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Semenjak diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, terkait dengan transaksi pelayanan dengan istilah *dual banking system*. Dalam hal ini tim pengembangan perbankan syariah melakukan perubahan BSB yang awalnya konvensional menjadi syariah. Tim pengembangan Perbankan Syariah melakukan penggabungan atau dengan istilah *merger* hanya dengan beberapa bank saja dan mengajak investor dari luar. Oleh karena itu, tim pengembangan perbankan syariah menyegerakan untuk mempersiapkan sistem dan infrastruktur. Tim pengembangan perbankan syariah melakukan perubahan, awalnya dengan sistem profit/ bunga menjadi syariah/ bagi hasil yang sampai saat ini diterapkan oleh PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi Bank Syariah yang disahkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI/No.1/24/KEP.BI/No.1/24/ KEP.BI/ 1999, pada 25 Oktober 1999. Surat

Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS terkait pengukuhan dan pengakuan sesuai dengan peraturan, PT. Bank Syariah Mandiri memulai kegiatan perbankan sejak Senin pada tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT. Bank Syariah Mandiri sudah membuka cabang di seluruh Indonesia salah satu cabangnya berada di Provinsi Sumatera Barat, Kota Padang. Sementara untuk Bank Syariah Mandiri Cabang Padang pertama kali beroperasi di Kota Padang pada tanggal 12 Juli 2002. Berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padang merupakan usaha perluasan sayap untuk lebih mendekati nasabah dan investor.

Bank Syariah Mandiri Cabang Padang memiliki beberapa KCP dan Kantor Kas. Salah satunya adalah Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang dibawah naungan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padang. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang terletak di Jalan S.Parman No. 145 Ulak Karang Padang. Lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang juga sangat terletak di pinggir jalan raya, dekat dengan instansi pemerintahan, instansi pendidikan dan dekat dengan pusat keramaian.

Ramai dengan pemukiman masyarakat dengan tingkat masyarakat menengah lebih mudah dilalui oleh angkutan umum dan pribadi serta mudah dijangkau. Di lokasi yang strategis ini, Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang lebih leluasa untuk memasarkan produk-produknya untuk meningkatkan keuntungan yang maksimal dan memuaskan. Seiring

dengan berjalannya waktu, kantor kas Bank Syariah Mandiri terus mengalami perkembangan dan kemajuan mulai dari produk-produk yang ditawarkan kepada masyarakat, fasilitas penunjang kegiatan operasional maupun SDM yang memadai dan berkompeten dibidangnya, sehingga berubah menjadi Kantor Cabang Pembantu pada tahun 2010.<sup>1</sup>

## 2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

### 1. Visi

Bank Syariah Terdepan dan Modern

### 2. Misi

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> PT. Bank Syariah Mandiri , *Sejarah Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang*, <http://www.pustakauinib.ac.id/repository/files/original/7ef74f976471ee4655ceda16d93bfe12.pdf>, pada tanggal 5 Juni 2018

<sup>2</sup> Data Sekunder dan Wawancara langsung dengan pihak karyawan bank, pada tanggal 5 Juni 2018

### 3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang



**Gambar 4.1**

Sumber: Data Sekunder dari pihak bank, 2018

#### B. Deskripsi Responden

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada nasabah yang bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang. Penyebaran kuesioner dilakukan dari akhir bulan Mei 2018 dan sampai dengan akhir bulan Juni 2018. Kuesioner disebarakan kepada 96 responden, gambaran deskripsi responden diperoleh dari data diri yang terdapat pada bagian data responden yang meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan umur yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	58	60,42%
Perempuan	38	39,58%
Jumlah	96	100,00%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa dari 91 responden 60.24% responden berjenis kelamin laki-laki, dan 39,58% responden berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kebanyakan responden penelitian ini adalah laki-laki.

**Tabel 4.2**  
**Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Umur**

Usia	Jumlah	Persentase
< 25 tahun	25	26,04%
25-35 tahun	31	32,29%
36-45 tahun	23	23,96%
>45 tahun	17	17,71%
Jumlah	96	100,00%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa dari 96 responden, sebagian besar responden yaitu berumur 25-35 tahun sebanyak 32.29%.

**Tabel 4.3**  
**Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Lamanya menjadi Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang**

Lamanya menjadi nasabah	Jumlah	Persentase
<1 tahun	20	20,83%
1-5 tahun	41	42,71%
5-10 tahun	22	22,92%
> 10 tahun	13	13,54%
Jumlah	96	100,00%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa dari 96 responden sebagian besar responden lamanya menjadi nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang sudah 1-5 tahun lamanya sebanyak 42.71%

### **C. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan terhadap kuesioner sebagai alat ukur untuk melakukan analisis pada tahap selanjutnya, tujuan dilakukan uji ini adalah untuk memperoleh hasil pengukuran yang valid dan objektif atau memiliki kesamaan dari hasil pengukuran dengan menggunakan SPSS versi 20.

#### **1. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Item kuesioner yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipakai. Uji reliabilitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha.<sup>3</sup>

---

<sup>33</sup> Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media), 2016, h.154

**Tabel 4.4**  
**Reliabilitas Variabel dimensi kualitas pelayanan**  
**PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang**  
**dengan SERVQUAL**

**1. Reliabilitas Harapan**

No	Item	Cronbach Alpha	Kesimpulan
		Harapan	
1	Tangible	0,829	Reliabel
2	Emphaty	0,844	Reliabel
3	Responsiveness	0,823	Reliabel
4	Reliability	0,847	Reliabel
5	Assurance	0,904	Reliabel

**2. Reliabilitas Kenyataan**

No	Item	Cronbach Alpha	Kesimpulan
		Kenyataan	
1	Tangible	0,795	Reliabel
2	Emphaty	0,884	Reliabel
3	Responsiveness	0,866	Reliabel
4	Reliability	0,871	Reliabel
5	Assurance	0,901	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Pada Tabel 4.1 menunjukkan bahwa semua variabel pada dimensi kualitas pelayanan adalah reliabel. Variabel- variabel indikator pada pertanyaan item dimensi kualitas pelayanan yang diberikan kepada responden sudah reliabel atau konsisten menunjukkan bahwa alat ukur ini dapat dipercaya.

**2. Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui suatu instrumen atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item kuesioner yang tidak valid berarti tidak dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga

hasil yang didapat tidak dapat dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus di buang atau diperbaiki.

**Tabel 4.5**  
**Validitas dimensi kualitas pelayanan pada item Harapan**  
**PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang**  
**dengan SERVQUAL**

No	Variabel Dimensi	Item	r signifikan	Kesimpulan
	Pelayanan			
1	Tangible	T1	0,671	Valid
2		T2	0,693	Valid
3		T3	0,768	Valid
4		T4	0,689	Valid
5		T5	0,737	Valid
6		T6	0,674	Valid
7		T7	0,728	Valid
8	Emphaty	E1	0,769	Valid
9		E2	0,769	Valid
10		E3	0,756	Valid
11		E4	0,804	Valid
12		E5	0,842	Valid
13	Responsiveness	RS1	0,755	Valid
14		RS2	0,822	Valid
15		RS3	0,824	Valid
16		RS4	0,763	Valid
17		RS5	0,686	Valid
18	Reliability	RL1	0,799	Valid
19		RL2	0,753	Valid
20		RL3	0,826	Valid
21		RL4	0,801	Valid
22		RL5	0,766	Valid
23	Assurance	AS1	0,813	Valid
24		AS2	0,791	Valid
25		AS3	0,836	Valid
26		AS4	0,849	Valid
27		AS5	0,866	Valid
28		AS6	0,797	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

**Tabel 4.6**  
**Validitas dimensi kualitas pelayanan pada item Kenyataan**  
**PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang**  
**dengan SERVQUAL**

No	Variabel Dimensi	Item	r signifikan	Kesimpulan
	Pelayanan			
1	Tangible	T1	0,742	Valid
2		T2	0,513	Valid
3		T3	0,769	Valid
4		T4	0,700	Valid
5		T5	0,579	Valid
6		T6	0,696	Valid
7		T7	0,675	Valid
8	Emphaty	E1	0,878	Valid
9		E2	0,760	Valid
10		E3	0,829	Valid
11		E4	0,827	Valid
12		E5	0,844	Valid
13	Responsiveness	RS1	0,803	Valid
14		RS2	0,793	Valid
15		RS3	0,864	Valid
16		RS4	0,828	Valid
17		RS5	0,759	Valid
18	Reliability	RL1	0,833	Valid
19		RL2	0,815	Valid
20		RL3	0,832	Valid
21		RL4	0,835	Valid
22		RL5	0,755	Valid
23	Assurance	AS1	0,755	Valid
24		AS2	0,769	Valid
25		AS3	0,867	Valid
26		AS4	0,844	Valid
27		AS5	0,843	Valid
28		AS6	0,846	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

#### **D. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan**

Analisis tingkat kepuasan nasabah digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terhadap dimensi kualitas pelayanan dari PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang. Nilai kepuasan nasabah dari tingkat kenyataan, harapan, rata-rata kenyataan, rata-rata harapan dan rata-rata untuk nilai harapan dan rata-rata kenyataan serta *gap* setiap dimensi dapat dilihat dari Tabel 4.4, sedangkan untuk nilai dari tingkat *gap* setiap atribut setiap dimensi dapat dilihat pada Tabel 4.5 dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Tingkat Kenyataan , Harapan dan Gap Tiap Dimensi**

Item	Kenyataan	Harapan	Skor Servqual	Item	Kenyataan	Harapan	Skor Servqual	Keterangan
T1	3,69	4,09	-0,41	<b>Tangible</b>	25,06	29,67	-4,60	<b>Tidak Puas</b>
T2	2,99	4,05	-1,06					
T3	3,47	4,22	-0,75					
T4	3,08	4,42	-1,33					
T5	3,51	4,05	-0,54					
T6	4,18	4,47	-0,29					
T7	4,15	4,36	-0,22					
E1	3,60	4,03	-0,43	<b>Emphaty</b>	18,57	20,95	-2,38	<b>Tidak Puas</b>
E2	3,76	4,27	-0,51					
E3	3,78	4,16	-0,38					
E4	3,77	4,25	-0,48					
E5	3,66	4,24	-0,58					
RS1	3,60	4,34	-0,74	<b>Responsiveness</b>	18,38	21,24	-2,86	<b>Tidak Puas</b>
RS2	3,80	4,27	-0,47					
RS3	3,80	4,40	-0,59					
RS4	3,59	4,25	-0,66					
RS5	3,57	3,98	-0,41					
RL1	3,59	4,18	-0,58	<b>Reliability</b>	18,58	21,38	-2,79	<b>Tidak Puas</b>
RL2	3,79	4,30	-0,51					
RL3	3,73	4,40	-0,67					
RL4	3,71	4,25	-0,54					
RL5	3,76	4,25	-0,49					
AS1	3,89	4,46	-0,57	<b>Assurance</b>	24,35	27,22	-2,86	<b>Tidak Puas</b>
AS2	4,20	4,59	-0,40					
AS3	4,20	4,61	-0,42					
AS4	4,21	4,57	-0,36					
AS5	3,88	4,47	-0,59					
AS6	3,99	4,51	-0,52					
<b>Sum</b>	<b>104,95</b>	<b>120,45</b>	<b>-15,50</b>	<b>Sum</b>	<b>104,95</b>	<b>120,45</b>	<b>-15,50</b>	
<b>c-line</b>	<b>3,75</b>	<b>4,30</b>	<b>-0,55</b>	<b>c-line</b>	<b>20,99</b>	<b>24,09</b>	<b>-3,1</b>	

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

**Tabel 4.8**  
**Tingkat Kenyataan , Harapan dan Gap Setiap Atibut**

<b>Item</b>	<b>Kenyataan</b>	<b>Harapan</b>	<b>Rata-rata Kenyataan</b>	<b>Rata-rata Harapan</b>	<b>Gap</b>
<b>T1</b>	354	393	3,69	4,09	-0,41
<b>T2</b>	287	389	2,99	4,05	-1,06
<b>T3</b>	333	405	3,47	4,22	-0,75
<b>T4</b>	296	424	3,08	4,42	-1,33
<b>T5</b>	337	389	3,51	4,05	-0,54
<b>T6</b>	401	429	4,18	4,47	-0,29
<b>T7</b>	398	419	4,15	4,36	-0,22
<b>E1</b>	346	387	3,60	4,03	-0,43
<b>E2</b>	361	410	3,76	4,27	-0,51
<b>E3</b>	363	399	3,78	4,16	-0,38
<b>E4</b>	362	408	3,77	4,25	-0,48
<b>E5</b>	351	407	3,66	4,24	-0,58
<b>RS1</b>	346	417	3,60	4,34	-0,74
<b>RS2</b>	365	410	3,80	4,27	-0,47
<b>RS3</b>	365	422	3,80	4,40	-0,59
<b>RS4</b>	345	408	3,59	4,25	-0,66
<b>RS5</b>	343	382	3,57	3,98	-0,41
<b>RL1</b>	345	401	3,59	4,18	-0,58
<b>RL2</b>	364	413	3,79	4,30	-0,51
<b>RL3</b>	358	422	3,73	4,40	-0,67
<b>RL4</b>	356	408	3,71	4,25	-0,54
<b>RL5</b>	361	408	3,76	4,25	-0,49
<b>AS1</b>	373	428	3,89	4,46	-0,57
<b>AS2</b>	403	441	4,20	4,59	-0,40
<b>AS3</b>	403	443	4,20	4,61	-0,42
<b>AS4</b>	404	439	4,21	4,57	-0,36
<b>AS5</b>	372	429	3,88	4,47	-0,59
<b>AS6</b>	383	433	3,99	4,51	-0,52
<b>Sum</b>	<b>10075</b>	<b>11563</b>	<b>104,95</b>	<b>120,45</b>	<b>-15,50</b>
<b>c-line</b>	<b>359,82</b>	<b>412,96</b>	<b>3,75</b>	<b>4,30</b>	<b>-0,55</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

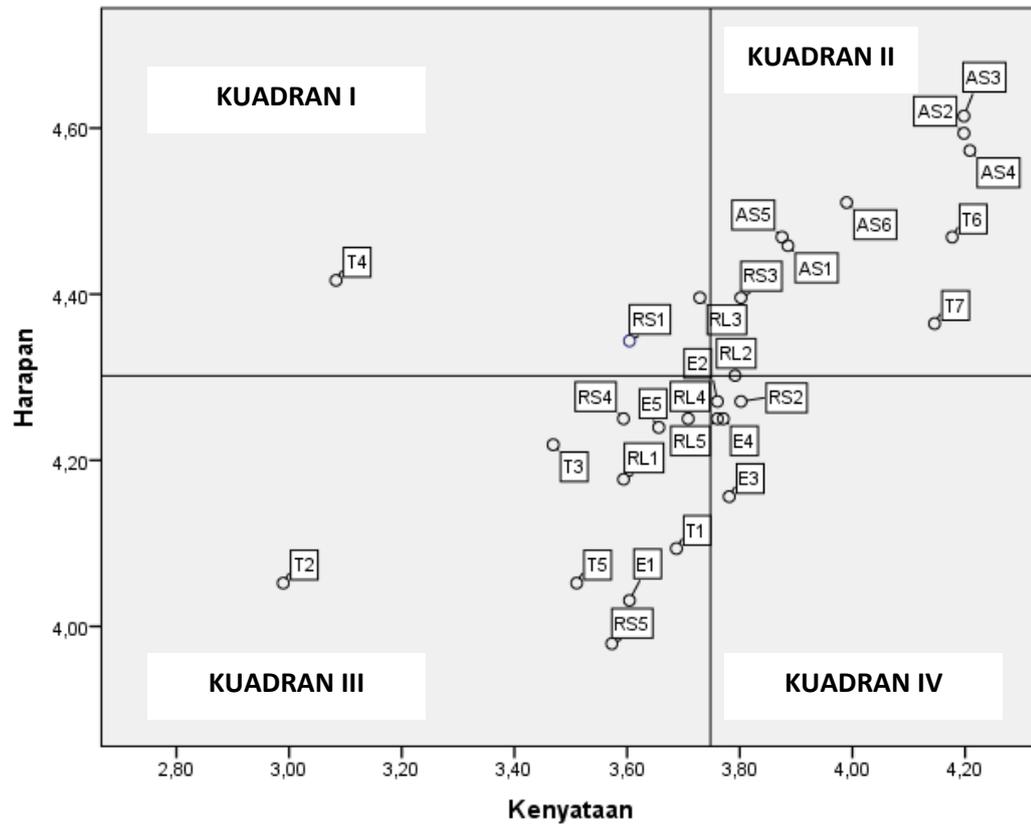
Dalam menganalisis suatu nilai kepuasan digunakan untuk menentukan dan menyempurnakan pada setiap aspek dimensi kualitas pelayanan. Pada Tabel 4.7 dan Tabel 4.8, ketika nilai kepuasan pelanggan berada pada nilai kurang dari nol, maka nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila diketahui bahwa nilai kepuasan pelanggan memiliki nilai sama dengan nol, maka nasabah akan merasakan sebuah kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **E. Analisis Diagram Kartesius**

Analisis diagram kartesius setiap atribut pada tingkat harapan dan tingkat kenyataan dapat digunakan untuk mengetahui secara rinci atribut-atribut yang sangat penting pada dimensi kualitas pelayanan ke dalam sebuah diagram kartesius. Pada diagram kartesius ini dapat diperoleh gambaran faktor-faktor setiap atribut kualitas pelayanan yang akan menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan agar memperoleh sebuah kepuasan nasabah. Nilai dari rata-rata 28 atribut kualitas pelayanan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang dapat dilihat dari Gambar 4.2 Kuadran *Importance- Performance Analysis* (IPA) Data Tingkat Pernyataan Kenyataan-Harapan dan di interpestasikan ke dalam diagram kartesius (Gambar.4.2)

Gambar 4.2

**Kuadran *Importance-Performance Analysis (IPA)*  
Data Tingkat Pernyataan Kenyataan- Harapan**



**Nilai rata-rata 28 Atribut Kualitas Pelayanan  
pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang**

Item	X	Y	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
T1	354	393	3,69	4,09
T2	287	389	2,99	4,05
T3	333	405	3,47	4,22
T4	296	424	3,08	4,42
T5	337	389	3,51	4,05
T6	401	429	4,18	4,47
T7	398	419	4,15	4,36
E1	346	387	3,60	4,03
E2	361	410	3,76	4,27

<b>E3</b>	363	399	3,78	4,16
<b>E4</b>	362	408	3,77	4,25
<b>E5</b>	351	407	3,66	4,24
<b>RS1</b>	346	417	3,60	4,34
<b>RS2</b>	365	410	3,80	4,27
<b>RS3</b>	365	422	3,80	4,40
<b>RS4</b>	345	408	3,59	4,25
<b>RS5</b>	343	382	3,57	3,98
<b>RL1</b>	345	401	3,59	4,18
<b>RL2</b>	364	413	3,79	4,30
<b>RL3</b>	358	422	3,73	4,40
<b>RL4</b>	356	408	3,71	4,25
<b>RL5</b>	361	408	3,76	4,25
<b>AS1</b>	373	428	3,89	4,46
<b>AS2</b>	403	441	4,20	4,59
<b>AS3</b>	403	443	4,20	4,61
<b>AS4</b>	404	439	4,21	4,57
<b>AS5</b>	372	429	3,88	4,47
<b>AS6</b>	383	433	3,99	4,51
<b>Sum</b>			<b>104,95</b>	<b>120,45</b>
<b>c-line</b>			<b>3,75</b>	<b>4,30</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Dari gambar 4.2 terlihat bahwa tingkat pernyataan pada item T4 (Bank Syariah Mandiri memiliki fasilitas ATM memadai dan mudah ditemukan), RS1 (Bank Syariah Mandiri melayani nasabah dengan cepat), E2 (Bank Syariah Mandiri memiliki pelayanan yang nyaman bagi semua nasabah) terletak pada Kuadran I, dimana kuadran I merupakan kuadran yang penting dan diharapkan diharapkan oleh konsumen tetapi pada harapan atau kenyataan belum mencapai harapan konsumen. Pernyataan pada item RL2 (Saat nasabah punya masalah, Bank Syariah Mandiri sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya), RL3 (Bank Syariah Mandiri

memberikan layanan secara tepat) , RS3 (Bank Syariah Mandiri memiliki karyawan yang selalu bersedia membantu nasabah), AS1 (Perilaku karyawan di Bank Syariah Mandiri mampu membuat nasabah mempercayai mereka), AS2 (Nasabah merasa aman menjadi nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri), AS3 (Para karyawan secara konsisten bersikap sopan terhadap nasabah), AS4 (Para Teller di counter secara konsisten bersikap sopan terhadap nasabah), AS5 (Para Karyawan memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah), AS6 (Para teller di counter memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah), T6 (Bank Syariah Mandiri memiliki karyawan berpenampilan rapi, T7 (Bank Syariah Mandiri memiliki Teller di Counter berpenampilan rapi dan menarik) terletak pada kuadran II, dimana kuadran II merupakan kuadran yang penting karena harapan konsumen pada kuadran ini tinggi didukung dengan kinerja yang juga tinggi dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan nasabah. Pernyataan yang terletak pada kuadran III adalah pernyataan dengan item T1 (Bank Syariah Mandiri memiliki fasilitas gedung yang memadai), T2 (Bank Syariah Mandiri memiliki fasilitas parkir yang memadai), T3 (Bank Syariah Mandiri memiliki fasilitas di Counter yang memadai), T5 (Bank Syariah Mandiri memiliki fasilitas transaksi online memadai), E1 (Bank Syariah Mandiri memberikan perhatian individual kepada nasabah), E5 (Bank Syariah Mandiri memahami keluhan nasabah), RS4 (Bank Syariah Mandiri memberi tahu nasabah kapan pastinya layanan akan diberikan), RS5 (Karyawan Bank

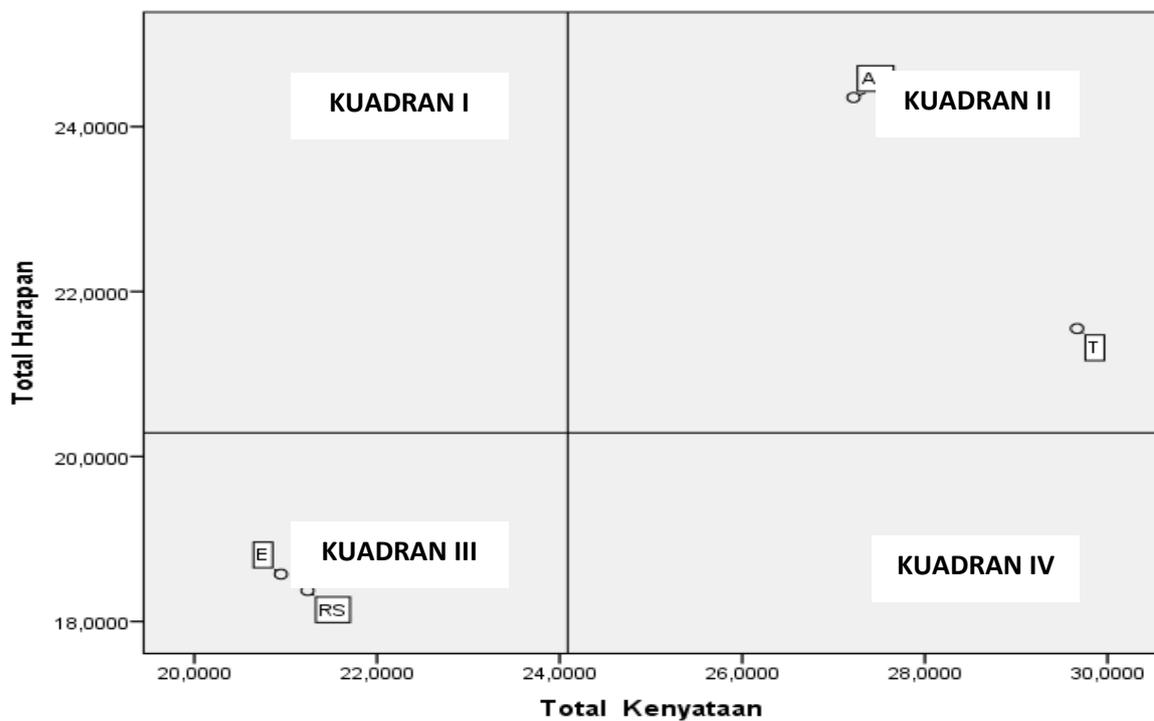
Syariah Mandiri tidak pernah terlalu sibuk merespon permintaan nasabah), RL1 (Bank Syariah Mandiri berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, Bank Syariah Mandiri akan menepatinya), RL4 (Bank Syariah Mandiri menyediakan layanannya sesuai dengan yang dijanjikan), RL5 (Bank Syariah Mandiri selalu mengupayakan catatan (records) yang bebas dari kesalahan, dimana kuadran III ini mempunyai tingkat kenyataan atau harapan yang rendah sehingga dianggap kurang penting bagi nasabah dan tidak terlalu diharapkan nasabah. Pernyataan yang terletak pada Kuadran IV adalah pernyataan dengan item E3 (Bank Syariah Mandiri memiliki karyawan yang memberikan perhatian kepada nasabah), E4 (Bank Syariah Mandiri mengutamakan kepentingan nasabah), RS2 (Bank Syariah Mandiri memiliki ketepatan waktu dalam melayani nasabah yang ada), dimana kuadran IV ini dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen, hal ini terlihat dari rendahnya harapan konsumen terhadap pernyataan tersebut dan tingginya harapan atau kenyataan yang telah di dapatkan nasabah. Diagram kartesius pada Gambar 1 menggambarkan pemetaan berdasarkan tingkat pernyataan kenyataan dan tingkat harapan, sehingga PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang memungkinkan untuk melakukan perbaikan, evaluasi dan mungkin melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

**Tabel 4.9**  
**Importance-Performance Analysis (IPA)**  
**Plotting Data Masing-masing Indikator**

Indikator	Mean (K)	Mean (H)
Tangible	21,55	29,67
Emphaty	18,57	20,95
Responsiveness	18,38	21,24
Reliability	18,58	21,38
Assurance	24,35	27,22
Sum	<b>101,44</b>	<b>120,45</b>
c-line	<b>20,29</b>	<b>24,09</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

**Gambar 4.3**  
**Kuadran Impotance Peformance Analysis (IPA)**  
**Data Pernyataan Kenyataan- Harapan Masing-masing Indikator**



Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Dari gambar di atas terlihat bahwa variabel bukti fisik (*Tangible*) dan Jaminan (*Assurance*) terletak pada kuadran II yang berarti menunjukkan atribut yang dianggap point sangat penting dan sangat memuaskan sehingga sebuah perusahaan cukup dengan mempertahankan kinerjanya. Variabel Empati (*Empathy*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*) terletak pada kuadran III yang berarti ini dianggap atribut yang dianggap memiliki point kurang penting dan kurang memuaskan sehingga sebaiknya sebuah perusahaan menjalankan sedang saja. Sementara untuk penilaian kinerja dan kepentingan pengguna layanan pada variabel ini berada pada tingkat rendah, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan.

#### **F. Pembahasan Variabel**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat dibuat pembahasan hasil pengujian hipotesis yaitu :

##### **1. Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang padang pada dimensi Tangibles**

Berdasarkan hasil pengujian servqual variabel *Tangibles* menghasilkan gap sebesar -4,60. Gap ini termasuk dalam klasifikasi sangat rendah, dimana tingkat kenyataan sebesar 25,06 lebih rendah dari tingkat harapan sebesar 29,67, dari hasil gap terlihat bahwa kualitas pelayanan dari aspek *tangibles* ini belum sesuai atau belum puas seperti yang diharapkan nasabah.

Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk variabel *tangibles* terletak di Kuadran II dimana faktor yang terletak pada kuadran

ini dianggap sebagai variabel yang penting dapat dijadikan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan nasabah, sehingga dapat dikatakan bahwa manajemen pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang sebaiknya memastikan atau selalu mengontrol kinerja dari aspek *tangibles* agar dapat terus mempertahankan prestasi yang telah didapatkan serta mempertahankan kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang.

Berdasarkan hasil penelitian teridentifikasi bahwa semakin tinggi *tangibles* yang dirasakan nasabah semakin mendorong meningkatnya kepuasan yang dirasakan nasabah. Fasilitas ruangan dalam kondisi yang memadai, tentu akan membuat nasabah merasa nyaman berada di dalam ruangan tunggu dan merasa puas dengan fasilitas yang ada pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang. Tersedianya tempat parkir dalam kondisi yang baik, tempat sholat yang memadai, penampilan pegawai bank yang menarik tentu menjadi daya pikat serta memberikan penilaian yang positif bagi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Tjiptono<sup>4</sup> menyatakan bahwa *tangibles* berkenaan dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan karyawan. Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah seharusnya perusahaan jasa, nasabah akan banyak dipengaruhi oleh atribut- atribut yang digunakan oleh perusahaan jasa. Dengan kata lain jika perusahaan dapat memberikan

---

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono dan Gregious Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi), 2016, Ed.4, h. 137

*tangibles* yang baik maka akan mendapat respon positif sehingga menimbulkan kepuasan.

Oleh karena itu PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang perlu meningkatkan fasilitas fisik yang ada untuk terpenuhinya harapan nasabah sehingga kepuasan nasabah terhadap fasilitas fisik yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang dapat meningkat. Hal ini terlihat dari masih rendahnya kenyataan yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang dan belum terpenuhinya harapan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang yang tinggi terhadap pelayanan dari segi *tangible* yang diberikan oleh pihak PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang.

## **2. Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang pada dimensi *Emphaty***

Berdasarkan hasil pengujian *servqual* variabel *Emphaty* menghasilkan gap sebesar -2,38. Gap ini termasuk dalam klasifikasi rendah, dimana tingkat kenyataan sebesar 18,57 lebih rendah dari tingkat harapan sebesar 20,95. Hasil Gap terlihat bahwa kualitas pelayanan dari aspek *emphaty* kurang puas.

Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk variabel *emphaty* terletak pada kuadran III dimana faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap memiliki point kurang penting sehingga sebaiknya perusahaan menjalankan sedang saja. Sementara untuk item kenyataan dan harapan pengguna layanan pada variabel ini berada pada tingkat

rendah, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan. Peningkatan atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini mempertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil.

Berdasarkan hasil penelitian teridentifikasi bahwa nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang atribut yang dinilai tidak begitu penting dalam kepuasan pelanggan dan pelaksanaannya dinilai biasa saja, kemampuan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah, kelengkapan produk tabungan, asuransi, pendanaan dan pembiayaan berupa brosur dan formulir, kebersihan ruang kantor dan kenyamanan.

Menurut Tjiptono<sup>5</sup> *Emphaty* berarti bahwa perusahaan memahami masalah para nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah, karyawan memahami keluhan nasabah serta karyawan memberikan perhatian secara personal kepada nasabah dan memiliki jam layanan yang nyaman bagi semua nasabah. Sebaliknya jika perusahaan dapat memahami dan memberikan perhatian secara personal terhadap nasabah dengan lebih baik, maka akan memberikan respon positif sehingga nasabah dapat merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan .

### **3. Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang pada dimensi *Responsiveness***

Berdasarkan hasil pengujian servqual variabel *responsiveness* menghasilkan gap sebesar -2,86. Gap ini termasuk dalam klasifikasi sangat rendah, dimana tingkat kenyataan sebesar 18,38 lebih rendah dari

---

<sup>5</sup> *Ibid.*,h.137

tingkat harapan sebesar 21,24. Hasil Gap terlihat bahwa kualitas pelayanan dari aspek *responsiveness* kurang puas.

Pada Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk variabel *responsiveness* berada pada kuadran III dimana faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap kurang penting karena mempunyai tingkat kinerja yang rendah sehingga sebaiknya perusahaan menjalankan sedang saja atau peningkatan variabel dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali. Sementara untuk item kenyataan dan harapan pengguna layanan pada variabel ini berada pada tingkat rendah, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan. Untuk penilaian tiap atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran III harus dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil

Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian terhadap variabel *responsiveness* sangat rendah yang dirasakan nasabah, sehingga menimbulkan ketidakpuasan yang dirasakan nasabah. Atribut yang dinilai tidak begitu penting dalam kepuasan nasabah dan pelaksanaannya dinilai biasa saja. Pada kenyataannya kinerja pada variabel *responsiveness* ini tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Aspek penilaian variabel *responsiveness* ini seperti pelayanan yang cepat dalam merespon permintaan nasabah dan rasa nyaman yang dirasakan oleh nasabah belum sesuai dengan kenyataan yang didapatkan nasabah.

#### **4. Tingkat kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak karang Padang pada dimensi *Reliability***

Berdasarkan hasil pengujian servqual variabel *reliability* menghasilkan gap sebesar -2,79. Gap ini termasuk dalam klasifikasi sangat rendah, dimana tingkat kenyataan sebesar 18,58 lebih rendah dari tingkat harapan sebesar 21,38. Hasil Gap terlihat bahwa kualitas pelayanan dari aspek *reliability* kurang puas.

Pada Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) variabel *reliability* berada pada kuadran III dimana faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap kurang penting karena mempunyai tingkat kinerja yang rendah sehingga sebaiknya perusahaan menjalankan sedang saja atau peningkatan variabel dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali. Sementara item untuk kenyataan dan harapan pengguna layanan pada variabel ini berada pada tingkat rendah, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan. Peningkatan atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini mempertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil.

Menurut Tjiptono <sup>6</sup> *Reliability* merupakan kemampuan sebuah perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan waktu yang telah disepakati sehingga menimbulkan kepuasan tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan.

---

<sup>6</sup> *Ibid.*,137

## **5. Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang pada dimensi Assurance**

Berdasarkan hasil pengujian servqual variabel Assurance menghasilkan gap sebesar -2,86. Gap ini termasuk dalam klasifikasi sangat rendah, dimana tingkat kenyataan sebesar 24,35 lebih rendah dari tingkat harapan sebesar 27,22, dari hasil gap terlihat bahwa kualitas pelayanan dari aspek assurance ini belum sesuai atau belum puas seperti yang diharapkan nasabah.

Pada kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) variabel assurance berada pada Kuadran II dimana faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai variabel yang dianggap penting dapat dijadikan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan nasabah, sehingga dapat dikatakan bahwa manajemen pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang sebaiknya memastikan atau selalu mengontrol kinerja dari aspek assurance agar dapat terus mempertahankan prestasi yang telah diperoleh agar nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang dapat merasakan kepuasan tersendiri.

Berdasarkan hasil penelitian teridentifikasi bahwa variabel assurance yang dirasakan nasabah sangat rendah mendorong ketidakpuasan yang dirasakan nasabah. Pada jasa yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang, jaminan yang dapat diberikan kepada nasabah antara lain mencakup rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan, sikap sopan dan pengetahuan para karyawan

dalam menjawab pertanyaan nasabah. PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang untuk meningkatkan aspek jaminan dari layanan rendah dapat ditingkatkan melalui kinerja karyawan yang turun dan dapat dipertahankan kinerja yang telah ada.

Menurut Tjiptono<sup>7</sup> menyatakan bahwa *assurance* berkenaan dengan perilaku para karyawan untuk dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para nasabahnya. Jaminan diartikan bagaimana seorang karyawan dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan sangat sulit dilakukan, oleh karena itu pihak PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang untuk dapat meningkatkan kembali kepercayaan nasabah sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

---

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono dan Gregious Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi), 2016, Ed.4, h. 137