

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN NASABAH BSI DI ACEH
DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS**

Sri Rahayu

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Teuku Umar
fiyurahayu@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze service quality and determine customer satisfaction. The method used in this research is to find a quantitative method. The population used in this study are Indonesian Islamic Bank customers who are in the Aceh region. The number of samples used in this study were 188 respondents. primary data is the type of data used in this study. The method used in this research is the Importance Performance Analysis (IPA) method to find out which attributes should be improved and applied. The results of this study use the IPA analysis method which shows that there are 5 service attributes that are in the first quadrant, meaning that there are 5 services that must be improved and improved, because these attributes have unsatisfactory service capabilities for customers and are considered important by customers. From the results of this study, Indonesian Islamic Banks must improve and pay attention to all attributes that are considered lacking and need to be improved in order to increase customer satisfaction in terms of service.

Keywords: *Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dan menentukan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Umum Syariah Indonesia yang berada di wilayah Aceh. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 188 responden. data primer adalah jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui atribut mana yang harus ditingkatkan dan diterapkan. Hasil penelitian ini menggunakan metode analisis IPA yang menunjukkan bahwa terdapat 5 atribut pelayanan yang berada pada kuadran pertama, artinya ada 5 pelayanan yang harus ditingkatkan dan ditingkatkan, karena atribut tersebut memiliki kemampuan pelayanan yang kurang memuaskan bagi pelanggan dan dianggap penting oleh pelanggan. Dari hasil penelitian ini, Bank Umum Syariah Indonesia harus memperbaiki dan memperhatikan semua atribut yang dianggap kurang dan perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam hal pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas layanan, Importance Performance Analysis

PENDAHULUAN

Perbankan syariah di Aceh pada saat ini masih dikeluhkan oleh para nasabah. beberapa faktor penyebabnya seperti layanan IT yang kurang maksimum, layanan ATM yang kurang prima dan faktor lain berupa migrasi yang masih menyisakan berbagai tanda tanya dikalangan para nasabah. Idealnya pemberlakuan Qanun LKS (Lembaga Keuangan Syariah) tidak boleh menyebabkan matinya denyut nadi dunia perbankan di Aceh. Perbankan syariah yang beroperasi di Aceh harus benar-benar memperhatikan aspek kualitas pelayanan sehingga dapat memberi pelayanan prima kepada para pengguna jasa layanannya di provinsi paling barat di Indonesia tengah.

Beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai subjek perbandingan dan referensi pada riset ini ialah dampak kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah dan word of mouth (Wijaya et al., 2017). Salah satu layanan yang di sediakan perbankan yaitu layanan mobile banking. Kualitas layanan mobile banking yang diberikan memiliki pengaruh yang besar terkait kepuasan nasabah di Indonesia, Wardhana melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa mobile banking memiliki kualitas layanan yang memiliki pengaruh sebesar 59,29% terhadap kepuasan nasabah, dan sisanya dipengaruhi oleh variable lain sebesar 40,71% (Safi'i, 2018).

Berdasarkan kondisi tersebut maka peningkatan kualitas layanan perbankan syariah yang ada di Aceh merupakan sebuah keharusan karena pada saat ini hanya terdapat bank syariah di Aceh tidak ada pilihan lain bagi masyarakat ingin melakukan transaksi. Apabila perbankan syariah tidak memperbaiki kualitas layanan maka akan menimbulkan kekecewaan publik dikalangan masyarakat di provinsi Aceh. Berbagai upaya dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan, faktor terpentingnya adalah mengetahui apa ekspektasi masyarakat terhadap layanan perbankan syariah diprovinsi Aceh. Mengetahui kualitas layanan yang di harapkan dapat menggunakan pendekatan customer voice sehingga kualitas layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga kehadiran perbankan syariah bukan menjadi sebuah masalah bagi masyarakat Aceh tapi menjadi sebuah wawasan baru dalam dunia perbankan karena perbankan syariah telah mampu memberi kualitas layanan memadai dimasa yang akan datang (Finthariasari, 2019).

Pemberlakuan Qanun LKS (Lembaga Keuangan Syariah) di provinsi Aceh telah memberi dampak terhadap timbulnya dinamika baru dunia perbankan diprovinsi paling barat pulau Sumatera. Qanun tersebut hanya mengizinkan perbankan yang menganut prinsip syariah untuk beroperasi. Dengan demikian, semua perbankan konvensional harus keluar dari provinsi Aceh. Kondisi tersebut menyebabkan di Aceh hanya terdapat dua bank besar yang beroperasi pada saat ini yaitu bank syariah Indonesia yang merupakan perusahaan yang terhimpun dalam himpunan bank milik Negara (himpura) dan perusahaan daerah yaitu bank Aceh syariah. Kondisi ini menyebabkan pilihan masyarakat terhadap perbankan hanya pada dua bank tersebut (Syamsuri et al., 2021).

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bank Syariah

Bank adalah badan usaha milik negara yang menghimpun dana masyarakat melalui tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat melalui kredit dan bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank Syariah merupakan badan usaha milik negara yang beroperasi berdasarkan hukum Syariah (Bank et al., n.d.). Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, Pasal 1 menjelaskan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan perbankan syariah dan unit usaha syariah termasuk kegiatan usaha, kelembagaan, serta teknik dan proses untuk melakukan kegiatan usaha (Bank et al., 2019).

Kualitas pelayanan

Menurut Lupiyadi (2001) dan Finthariasari et al (2020) kualitas layanan adalah tindakan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dalam bentuk layanan tidak berwujud yang tidak menciptakan rasa memiliki, dan memahami bahwa kualitas layanan adalah penilaian konsumen atas apa yang mereka dapatkan. dari suatu pelayanan pelayanan dan harapan pelayanan, tingkat pelayanan yang akan diterima, Prasasto mengatakan kualitas pelayanan (service quality) sebagai persepsi konsumen atas layanan yang mereka terima (Nasfi et al., 2020).

Kepuasan Nasabah

Kotler mengatakan rasa kecewa seseorang berasal dari membandingkan kinerja (atau hasil) yang diterima suatu produk dalam kaitannya dengan harapan orang tersebut (Arief 2020:167). Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan perasaan yang dialami pelanggan dengan melihat kinerja atau hasil yang diterima dan berbandingkannya dengan harapan pelanggan (Ilmiah et al., 2021).

Pendapat lain dari Lovelock menunjukkan bahwasanya kepuasan pelanggan ialah hasil dari pertimbangan antara layanan yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan. jika pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas. jika tidak, pelanggan akan merasa kecewa (Kusuma et al., 2021). Semakin baik kualitas layanan yang diterima, maka semakin tinggi kepuasan nasabah (Ilmiah et al., 2021; Finthariasari & Rahmayanti, 2015)

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan

Churchill & Surprenant (1982) dan Sepriansya et al., (2020) mengemukakan kepuasan pelanggan ialah hasil dari proses pembelian yang diterima pelanggan dengan membandingkan pengembalian yang diharapkan. Cara untuk mengatasi pertarungan yang semakin ketat saat ini ialah kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan oleh perusahaan. untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan maka perusahaan harus melakukan pelayanan yang baik, yang dilakukan dengan adil, ramah, cepat dan tepat (Hamzah & Purwati, 2019).

Menurut putra et al. (2016) mutu layanan sangat berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Jika sebuah perusahaan dapat memberikan layanan berkualitas tinggi yang membedakannya dari perusahaan sejenisnya, maka ia dapat memenangkan persaingan di era globalisasi ini (Noviana Putra et al., 2016).

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang berdomisili di Provinsi Aceh. Penentuan jumlah sampel digunakan dengan rumus berikut ini:

$$n = \frac{(2\alpha/2)^2 \cdot p(1-p)}{e^2}$$

Diasumsikan sebanyak 60% masyarakat Aceh merupakan nasabah BSI, maka berdasarkan rumus tersebut dilakukan proses perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,6 \cdot 0,4}{(0,07)^2}$$

$$n = 188,6 \text{ Nasabah}$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah responden minimal adalah sebanyak 188,6 nasabah.

Instrument Pengukuran Variable

Indikator pengukuran variable yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada indikator E-Servqual, indikator tersebut terdiri dari dimensi Fulfillment, Responsiveness, Compensation, Efficiency, System Availability, Privacy, Contact. Secara lebih rinci, indikator yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 1: Atribut Dimensi E-Servqual BSI Mobile

Dimensi	Pernyataan
Dimensi <i>Fulfillment</i>	BSI mobile memiliki tampilan menarik dan mudah dipahami. BSI mobile memiliki prosedur layanan yang mudah. Jika BSI mobile memiliki gangguan sistem, maka segera diumumkan kepada nasabahnya. BSI mobile memiliki image dan kredibilitas yang baik. BSI mobile memiliki bukti transaksi yang mudah didapatkan.
Dimensi <i>Responsiveness</i>	BSI mobile memiliki layanan mutasi yang mutakhir. Nasabah dapat menggunakan BSI mobile dengan mudah.
Dimensi <i>Compensation</i>	Layanan BSI mobile memiliki prosedur transaksi yang dapat mengurangi kesalahan input informasi. layanan transaksi di BSI mobile memberikan notifikasi status transaksi dengan cepat. BSI mobile memiliki informasi adanya tawaran produk yang dimiliki.
Dimensi <i>Efficiency</i>	BSI mobile memiliki layanan pengaktifan ulang aplikasi. BSI mobile memiliki verifikasi transaksi yang diberikan dengan cara praktis. BSI mobile memberikan layanan melakukan verifikasi identitas pemilik rekening antar bank dengan mudah. BSI mobile memiliki fitur pembayaran yang lengkap (kartu kredit, listrik, BPJS, pajak, dll). BSI mobile memiliki fitur pembelian yang lengkap (top up, voucher telepon, beli paket data, dll). BSI mobile memiliki fitur investasi di dalam aplikasi. BSI mobile memiliki fitur layanan menarik uang tunai

	memalui ATM.
Dimensi <i>System Availability</i>	BSI mobile memiliki tingkat enkripsi data yang tinggi. BSI mobile memiliki sistem yang dapat bekerja dengan baik selama 24 jam.
Dimensi <i>Privacy</i>	BSI mobile memiliki jaminan data transaksi selalu aman. BSI mobile memiliki id login sebelum melakukan transaksi. BSI mobile memiliki informasi jika ada gangguan penyusup dari pihak lain.
Dimensi <i>Contact</i>	BSI mobile memiliki fitur layanan chat atau pesan. BSI mobile memiliki fitur layanan telepon untuk berbicara dengan costomer service.

Metode Analisis Data

Metode Importance performance analysis adalah teknik statistik yang diterapkan dalam menentukan peringkat dari berbagai kumpulan layanan yang menentukan tindakan yang diperlukan. Metode ini dapat diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh suatu industri atau lembaga untuk melihat sejauh mana penerima pelayanan memenuhi harapan dan perasaan yang sebenarnya. Informasi yang diberikan berguna bagi penyedia jasa/ layanan untuk meningkatkan kualitas layanan dimasa yang akan datang sesuai dengan harapan penerima layanan. Metode Importance performance analysis melakukan pemetaan setiap item atau ukuran kepuasan ke dalam 4 kuadra (Nugraha, 2014). Bentuk kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Kuadran Importance Performance Analysis

	Sangat penting		
Sangat tidak memuaskan	<i>1. Prioritas utama</i>	<i>2. Pertahankan prestasi</i>	Sangat memuaskan
	<i>3. Prioritas rendah</i>	<i>4. Berlebihan</i>	
	Sangat tidak penting		

Sumber : Nugraha (2014)

Kuadran 1 (Prioritas Utama): kuadran yang berisi ukuran kepuasan harapan penerima layanan sangat tinggi karena mereka menganggap indikator ini berperan penting dengan layanan yang akan diperoleh. Nyatanya, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan sehingga pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan perusahaan/lembaga pemberi layanan harus meningkatkan indikator pada kuadran ini.

Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi): kuadran yang berisi kepuasan layanan yang dianggap penting oleh pelanggan. indikator kepuasan pada kuadran ini adalah indikator kepuasan yang tinggi dan kualitas pelayanan yang baik. indikator yang terdapat pada kuadran ini harus tetap mengedepankan service excellence dan kepuasan pelanggan di masa yang akan datang.

Kuadran 3 (Prioritas Rendah): kuadran yang berisi tingkat kepuasan yang menurut pelanggan tidak terlalu penting. Disisi lain, kenyataannya kemampuan layanan tidak begitu spesial. peningkatan variable-variabel mutu layanan pada indikator yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruh layanan yang meningkatkan pengalaman pelanggan sangat kecil. oleh karena itu, peningkatan layanan pada indikator ini bukanlah prioritas utama bagi pelanggan.

Kuadran 4 (Berlebihan): bagian yang berisi indicator layanan yang menurut pelanggan tidak terlalu penting dan dirasakan sangat kelewatan karena kualitas layanan yang diberikan lebih besar dari harapan pelanggan. Indicator kepuasan yang tercantum dalam kuadran ini dapat dikurangi jika industri bersedia menerapkan penghematan dalam kegiatan operasional.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Metode pengumpulan sampel dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuisioner secara online melalui google form yang langsung disebarkan kepada responden. Dari hasil kuisioner tersebut terkumpul sebanyak 188 responden seperti yang terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 3
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-Laki	76	40,4
Perempuan	112	59,6
Total	188	100,0

Sumber: olah data, 2021

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak ialah perempuan dengan jumlah 59,6% sedangkan laki-laki sebanyak 40,4%.

Selanjutnya membedakan karakteristik berdasarkan status pekerjaan yang terdapat pada Tabel 4. Berdasarkan Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa mahasiswa/pelajar merupakan status pekerjaan terbanyak dengan presentase sebanyak 59,6%. Pada urutan terbanyak kedua yaitu wiraswasta dengan presentase 17,6%. Selanjutnya pada urutan ketiga ditempati oleh pebisnis dengan 7,4%. pada urutan keempat terdapat responden dengan presentase 5,3% yang bekerja sebagai pegawai honorer. Dan diikuti oleh PNS/PPPK/TNI/POLRI sebanyak 4,8%. Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa responden yang bekerja sebagai nelayan dan petani memiliki presentase paling sedikit yaitu 3,2% dan 2,1%.

Tabel 4
Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Status Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Wiraswasta	33	17,6
Pebisnis	14	7,4
PNS/PPPK/TNI/POLRI	9	4,8
Pegawai Honorer	10	5,3
Nelayan	6	3,2
Petani	4	2,1
Pelajar/Mahasiswa	112	59,6
Total	188	100,0

Sumber: olah data, 2021

Tabel 5
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase
Kurang dari 20 tahun	45	23,9
21-25 tahun	98	52,1
26-30 tahun	13	6,9
31-35 tahun	13	6,9
36-40 tahun	9	4,8
41-45 tahun	6	3,2
46-50 tahun	3	1,6
Diatas 60 tahun	1	0,5
Total	188	100,0

Sumber: olah data, 2021

Berdasarkan Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden dengan tingkat usia terbanyak adalah responden yang berusia 21-25 tahun sebanyak 52,1% dari keseluruhan responden yang berada di wilayah Aceh. Dan terbanyak kedua adalah responden yang berusia ≤ 20 tahun dengan presentase 23,9%. Dan responden terbanyak ketiga yaitu responden yang berusia 26-30 dan 31-35 dengan presentase 6,9%. Selanjutnya diikuti oleh responden yang berusia 36-40 tahun dengan 4,8%, diikuti oleh responden yang berusia 46-50 tahun dengan presentase 1,6%, dan pada urutan terakhir dengan presentase paling sedikit yaitu 0,5 dengan usia responden ≥ 60 tahun.

Tabel 6 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir. Berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dengan presentase terbanyak yaitu pendidikan terakhir SMA/Sederajat sebanyak 70,2%. Dan terbanyak ke dua yaitu pendidikan terakhir S1 sebanyak 19,1%. Responden terbanyak ke tiga terdapat pada pendidikan terakhir SMP dengan presentase 5,3%, di ikuti oleh responden pendidikan terakhir S2 sebanyak 3,2%. Pada urutan ke lima dengan presentase 1,1% yaitu responden dengan pendidikan terakhir SD/ sederajat. Dan Pada urutan terakhir terdapat pendidikan terakhir D3 dan S3 memiliki presentase yang sama yaitu 0,5%.

Tabel 6
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Presentase
SD	2	1,1
SMP	10	5,3
SMA	132	70,2
D3	1	0,5
S1	36	19,1
S2	6	3,2
S3	1	0,5
Total	188	100,0

Sumber: olah data, 2021

Tabel 7
Profil Responden Berdasarkan Kabupaten/Kota Domisili

Kabupaten/Kota Domisili	Jumlah Responden	Presentase
Aceh Barat	72	38,3
Aceh Barat daya	8	4,3
Aceh Besar	8	4,3
Aceh Jaya	6	3,2
Aceh Selatan	25	13,3
Aceh Tamiang	1	0,5
Aceh Tengah	5	2,7
Aceh Singkil	9	4,8
Aceh Tenggara	4	2,1
Aceh Timur	3	1,6
Aceh Utara	2	1,1
Bener Meriah	2	1,1
Bireun	4	2,1
Nagan Raya	16	8,5
Pidie	1	0,5
Pidie Jaya	3	1,6
Banda Aceh	9	4,8
Lhokseumawe	2	1,1
Sabang	2	1,1
Subulussalam	1	0,5
Simeulue	5	2,7

Sumber: olah data, 2021

Berdasarkan Tabel 7 dapat disimpulkan bahwa Persentase responden terbesar adalah kabupaten Aceh Barat sebesar 38,3%, Aceh Selatan sebesar 13,3% dan Nagan Raya sebesar 8,5% sedangkan kabupaten/kota domisili lainnya berada pada presentase dibawah 4,8%.

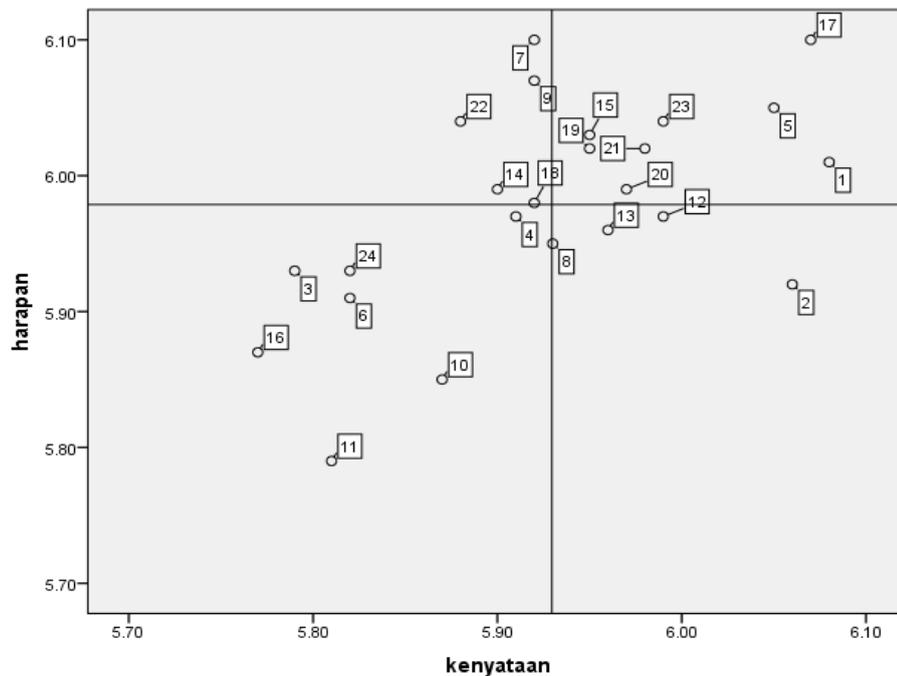
Tabel 8
Skor Kepuasan Nasabah Berdasarkan Peringkat

No	Pernyataan	Skor		Skor kepuasan
		Persepsi	Ekspektasi	
1.	BSI mobile memiliki tampilan menarik dan mudah dipahami	6,01	6,08	0,07
2.	BSI mobile memiliki prosedur layanan yang mudah	5,92	6,06	0,14
3.	Jika BSI mobile memiliki gangguan sistem, maka segera diumumkan kepada nasabahnya	5,93	5,79	-0,14
4.	BSI mobile memiliki image dan kredibilitas yang baik	5,97	5,91	-0,06
5.	BSI mobile memiliki bukti transaksi yang mudah didapatkan	6,05	6,05	0,00
6.	BSI mobile memiliki layanan mutasi yang mutakhir	5,91	5,82	-0,09
7.	Nasabah dapat menggunakan BSI mobile dengan mudah	6,10	5,92	-0,18
8.	Layanan BSI mobile memiliki prosedur transaksi yang dapat mengurangi kesalahan input informasi	5,95	5,93	-0,02
9.	layanan transaksi di BSI mobile memberikan notifikasi status transaksi dengan cepat.	6,07	5,92	-0,15
10.	BSI mobile memiliki layanan pengaktifan ulang aplikasi	5,85	5,87	0,02
11.	BSI mobile memiliki informasi adanya tawaran produk yang dimiliki	5,79	5,81	0,02
12.	BSI mobile memiliki verifikasi transaksi yang diberikan dengan cara praktis	5,97	5,99	0,02
13.	BSI mobile memberikan layanan melakukan verifikasi identitas pemilik rekening antar bank dengan mudah	5,96	5,96	0,00
14.	BSI mobile memiliki fitur pembayaran yang lengkap (kartu kredit,listrik,BPJS,pajak,dll)	5,99	5,90	-0,09
15.	BSI mobile memiliki fitur pembelian yang lengkap (top up,voucher telepon, beli paket data, dll)	6,03	5,95	-0,08
16.	BSI mobile memiliki fitur investasi di dalam aplikasi	5,87	5,77	-0,10
17.	BSI mobile memiliki fitur layanan menarik uang tunai melalui ATM	6,10	6,07	-0,03

Lanjutan Tabel 8

18.	BSI mobile memiliki tingkat enkripsi data yang tinggi	5,98	5,92	-0,06
19.	BSI mobile memiliki sistem yang dapat bekerja dengan baik selama 24 jam	6,02	5,95	-0,07
20.	BSI mobile memiliki jaminan data transaksi selalu aman.	5,99	5,97	-0,02
21.	BSI mobile memiliki id login sebelum melakukan transaksi	6,02	5,98	-0,04
22.	BSI mobile memiliki informasi jika ada gangguan penyusup dari pihak lain	6,04	5,88	-0,16
23.	BSI mobile memiliki fitur layanan chat atau pesan	6,04	5,99	-0,05
24.	BSI mobile memiliki fitur layanan telepon untuk berbicara dengan costomer service	5,93	5,82	-0,11
TOTAL		143,49	142,31	

Berdasarkan Tabel diatas dapat kita lihat bahwa ada beberapa indikator pengukuran kepuasan yang sudah berada di atas ekspektasi para nasabah, indikator tersebut adalah indikator nomor 1, 2, 5, 10, 11, 12, 13. Sedangkan beberapa indikator lainnya masih belum sesuai dengan harapan para nasabah indikator tersebut adalah indikator nomor 3, 4, 6, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 17 ,18, 19, 20, 21, 22, 23, 24.



Gambar 1. Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Nasabah

Pada gambar 1 menjabarkan tentang tingkat kenyataan (x) dan tingkat harapan

(y). Adapun penjelasan masing-masing kuadran adalah sebagai berikut:

1. Kuadran A

Menunjukkan atribut yang belum diterapkan dengan baik oleh perusahaan namun dianggap penting oleh pelanggan. Variabel-variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah:

- Nasabah dapat menggunakan BSI mobile dengan mudah. Nasabah merasa kesulitan dalam melakukan transaksi menggunakan BSI mobile
- layanan transaksi di BSI mobile memberikan notifikasi status transaksi dengan cepat. Nasabah merasa rentang waktu dalam penerimaan notifikasi dari BSI mobile cukup lama dan tidak akurat.
- BSI mobile menyediakan fitur pembayaran tagihan yang lengkap (listrik, kartu kredit, pajak, BPJS, dll). Nasabah mengharapkan adanya fitur pembayaran yang lengkap agar nasabah dapat dengan mudah untuk membayar tagihan listrik, kartu kredit, pajak, BPJS, dll.
- BSI mobile memiliki tingkat enkripsi data yang tinggi. Nasabah mengharapkan BSI mobile dapat menjaga kerahasiaan data pengguna agar tidak disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
- BSI mobile memberikan informasi jika ada gangguan penyusup dari pihak lain . Nasabah mengharapkan agar dapat menerima informasi jika terjadi gangguan penyusup dari pihak lain.

Dengan demikian, faktor-faktor diatas menjadi prioritas utama untuk perbaikan perusahaan.

2. Kuadran B

Menunjukkan atribut yang sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan yang dianggap penting dan memuaskan bagi pelanggan. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- BSI mobile memiliki tampilan menarik dan mudah dipahami. Nasabah berharap agar penampilan seperti ini terus di pertahankan.
- BSI mobile memiliki bukti transaksi yang mudah didapatkan. Nasabah berharap kondisi seperti ini terus dipertahankan.
- BSI mobile menyediakan fitur pembelian yang lengkap (paket data,voucher telepon, top up, dll) . Nasabah merasa puas dengan fitur pembelian yang telah di sediakan oleh BSI mobile sehingga kedepannya perlu dipertahankan kondisi seperti ini.
- BSI mobile memiliki fungsi penarikan uang melalui ATM. Nasabah merasa puas dengan kemudahan layanan penarikan uang tunai melalui ATM sehingga kondisi seperti ini terus dipertahankan.
- BSI mobile memiliki sistem yang dapat bekerja dengan baik selama 24 jam. Nasabah berharap kondisi seperti ini terus dipertahankan
- BSI mobile memiliki jaminan data transaksi selalu aman. Nasabah berharap kondisi seperti ini terus dipertahankan.
- BSI mobile memiliki id login sebelum melakukan transaksi. Nasabah berharap kondisi seperti ini terus dipertahankan agar keamanan dalam bertransaksi selalu terjaga.
- BSI mobile memiliki fitur layanan chat atau pesan. Nasabah berharap kondisi seperti ini terus dipertahankan

Jadi item-item tersebut harus dijaga dan dipertahankan oleh perusahaan.

3. Kuadran C

Menunjukkan atribut yang tidak dilakukan dengan baik oleh perusahaan dan dianggap kurang penting oleh pelanggan. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Jika BSI mobile memiliki gangguan sistem, maka segera diumumkan kepada nasabahnya.
- BSI mobile memiliki image dan kredibilitas yang baik
- BSI mobile memiliki layanan mutasi yang mutakhir
- BSI mobile memiliki layanan pengaktifan ulang aplikasi
- BSI mobile memiliki informasi adanya tawaran produk yang dimiliki
- BSI mobile memiliki fitur investasi
- BSI memiliki fitur layanan telepon untuk berbicara dengan costomer service
Jadi, item di atas bisa dihilangkan / memiliki skala prioritas untuk perbaikan bagi perusahaan.

4. Kuadran D

Menunjukkan atribut yang dilakukan secara berlebihan oleh perusahaan dan dianggap kurang penting oleh perusahaan. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah:

- BSI mobile memiliki prosedur layanan yang mudah
- Layanan BSI mobile memiliki prosedur transaksi yang dapat mengurangi kesalahan input informasi
BSI mobile menyediakan layanan verifikasi transaksi yang diberikan dengan cara praktis
- BSI mobile memberikan layanan untuk memverifikasi identitas pemegang rekening antar bank dengan mudah
Dengan demikian posisi-posisi tersebut diisi oleh perusahaan secara berlebihan, sehingga sebaiknya perusahaan mengalokasikan sumber dayanya pada prioritas utama terlebih dahulu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dan dianalisis dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan: terdapat 5 Atribut layanan pada kuadran prioritas pertama yang menunjukkan bahwa atribut yang belum diterapkan dengan baik oleh perusahaan namun dianggap penting oleh pelanggan. Atribut ini tentang Nasabah dapat menggunakan BSI mobile dengan mudah, notifikasi status transaksi cepat, fitur pembayaran yang lengkap, tingkat enkripsi data yang tinggi. penjelasan yang dibutuhkan untuk pelayanan, “terdapat 8 atribut pelayanan pada Kuadran kedua menunjukkan atribut yang sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan yang dianggap penting dan memuaskan bagi pelanggan.. BSI mobile memiliki tampilan menarik dan mudah dipahami, bukti transaksi yang mudah didapatkan, fitur pembelian yang lengkap, fitur layanan menarik uang tunai melalui ATM, dapat bekerja dengan baik selama 24 jam, jaminan data transaksi selalu aman, meminta id login sebelum melakukan transaksi, fitur layanan chat atau pesan. Menanyakan kepada pelanggan baru tentang preferensinya, terdapat 7 atribut layanan dengan prioritas rendah pada Kuadran ketiga, menunjukkan atribut yang tidak dilakukan

dengan baik oleh perusahaan dan dianggap kurang penting oleh pelanggan. gangguan sistem segera diumumkan kepada nasabah, image dan kredibilitas yang baik, layanan mutasi yang mutakhir, layanan pengaktifan ulang aplikasi, informasi adanya tawaran produk, fitur investasi, fitur layanan telepon “terdapat 4 Atribut pelayanan pada kuadran keempat Menunjukkan atribut yang dilakukan secara berlebihan oleh perusahaan dan dianggap kurang penting oleh perusahaan, layanan yang mudah, mengurangi kesalahan input informasi, verifikasi transaksi dengan cara praktis, memverifikasi identitas pemegang rekening antar bank dengan mudah (Santoso & Alawiyah, 2021).

DAFTAR PUSTAKA

- Bank, P., Di, S., & Baubau, K. (n.d.). *No Title*. 3(2), 187–199.
- Finthariasari, M. (2019). *Variable Employee Engagement, Organizational Commitment, Job Embeddedness, OCB, & Turnover Intention In Conventional Banks Employees At Bengkulu City*. Universitas Bengkulu.
- Finthariasari, M., Ekowati, S., Febriansyah, E., & Sandova, A. S. (2020). Pengaruh Promosi, Store Atmosphere, dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains, Vol. 1 No.(1)*, 1–5.
- Finthariasari, M., & Rahmayanti, D. (2015). Peranan Pemimpin Terhadap Disiplin Pegawai Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Kelompok Jabatan Fungsional. In *AUB" Surakarta* (Issue November).
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Ilmiah, J., Nengsih, T. A., Syahrizal, A., & Oktafiani, S. F. (2021). *Eksis*. 12(November), 180–185. <https://doi.org/10.33087/eksis.v12i2.248>
- Kusuma, M., Arianto, T., & Finthariasari, M. (2021). Analisis Pengaruh Minat Dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Program Studi Dimediasi Oleh Variabel Pekerjaan Yang Diharapkan. *Jurnal Manajerial*, 08(3), 278–293.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>
- Safi'i, I. (2018). Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v2i2.696>
- Santoso, B., & Alawiyah, T. (2021). *Service Quality as A Measurement of Customer Satisfaction of Indonesian Sharia Bank Using Important Performance Analysis Method*. 5(2), 291–296.
- Sepriansya, I., Ratnawili, R., & Finthariasari, M. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Semangat Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Syandi Putra Makmur Cabang Kota Bengkulu. (*JEMS*) *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 1(2), 114–122. <http://jurnal.umb.ac.id/index.php/jems/article/viewFile/914/737>
- Syamsuri, S., Fadillah, N. H., Kusuma, A. R., & ... (2021). Analisis Qanun (Lembaga Keuangan syariah) Dalam Penerapan Ekonomi Islam Melalui

- Perbankan Syariah di Aceh. *Jurnal Ilmiah Ekonomi ...*, 7(03), 1705–1716.
- Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(3), 417–426. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.3.417>