

**ATRIBUT DIMENSI KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH MANDIRI  
PADA NASABAH MAHASISWA UNMUH JEMBER****QUALITY DIMENSION ATTRIBUTES OF SHARIA BANK MANDIRI  
SERVICES IN UNMUH JEMBER STUDENT CUSTOMERS****Abadi Sanosra**

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

E-mail: [abadisanosra@unmuhjember.ac.id](mailto:abadisanosra@unmuhjember.ac.id)**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menggali persepsi mahasiswa tentang atribut-atribut kualitas layanan Bank Syariah Mandiri (BSM) ranting UNMUH Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data metode *focus group discussion* (FGD) atau fokus diskusi kelompok. Partisipan yang atau subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa unmuh jember yang memiliki tabungan/pengguna jasa Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Kas UNMUH Jember. Para partisipan di bagi dala 4 kelompok (group) dimana peneliti akan merekam seluruh hasil diskusi yang dilakukan para partisipan dari masing-masing kelompok diskusi. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi bagi perbankan syariah untuk meningkatkan kinerja layananan yang berkualitas.

**Kata kunci :** *Attribut, Services Quality, Mahasiswa, Nasabah*

**ABSTRACT**

*This study aims to explore students' perceptions about the attributes of service quality dimensions of Bank Syariah Mandiri ( BSM ) UNMUH Jember branch . The method used is a qualitative research method by using techniques of data collection methods focus gruop discussion ( FGD ) or focus group discussions. Participant or subjects used in this study are students unmuh jember have savings / service user Bank Syariah Mandiri ( BSM ) Cash Office UNMUH Jember . The participants in the dala 4 groups ( group) where researchers will record all the results of the discussion the participants of each group discussion . Results are expected to be used as a reference for the Islamic banking to improve performance services quality .*

**Keywords :** *Attributes , Services Quality , Students, Customer*

## PENDAHULUAN

Perbankan syariah salah satu industri syariah yang bergerak dalam sektor industri keuangan nasional. Perbankan syariah menerapkan sistem keuangan dengan bercirikan sistem syariah atau menerapkan prinsip syariah ( UU NO 10 Tahun 1998). Tujuan dari berdirinya perbankan syariah untuk mengakomodir kebutuhan keuangan umat islam akan lembaga keuangan yang halal atau bebas dari praktek-pratek riba. Kebutuhan umat islam tersebut baik sebagai sumber modal ataupun kebutuhan untuk menyimpan asset lancar mereka atau tabungan.

Perkembangan bank syariah nasional sebenarnya relatif terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara islam maupun dengan negara yang mayoritas non muslim sekalipun. Dilihat dari sisi jumlah bank syariah ditingkat nasional jumlah bank syariah mengalami peningkatan sebanyak 12 bank umum syariah (BUS). Namun bila dilihat dari sisi penguasaan pangsa pasar perbankan syariah mengalami stagnasi atau perlambatan pertumbuhan karena selama 3 tahun dari tahun 2012 sampai 2015 hanya mampu mencapai pangsa pasar perbankan nasional sebanyak 4.9 % ( laporan statistik OJK 2015). Perlambatan pertumbuhan ini menyebabkan timbulnya sikap pesimistis dikalangan pemerhati perbankan syariah akan masa depan perbankan syariah di Indonesia.

Dengan adanya fenomena pertumbuhan perbankan syariah yang mengalami perlambatan dalam pertumbuhan pangsa pasar dan juga besarnya pengaruh aspek kualitas layanan dalam meningkatkan daya saing perusahaan, sudah tentu di butuhkan sebuah penelitian yang dapat mengungkap atribut-atribut apa saja yang menurut mahasiswa penting untuk dimiliki perbankan syariah dalam rangka memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah serta sesuai dengan prinsip-syariah syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali persepsi mahasiswa tentang atribut-atribut yang penting dalam kualitas layanan Bank Syariah Mandiri (BSM) ranting UNMUH Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data metode *focus group discussion* (FGD) atau fokus diskusi kelompok. Partisipan atau subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Unmuh Jember yang memiliki tabungan di Bank Syariah Mandiri

(BSM) ranting UNMUH Jember dan mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di UNMUH Jember. Para partisipan di bagi dala 4 kelompok (group) dimana peneliti akan merekam seluruh hasil diskusi yang dilakukan para partisipan dari masing-masing kelompok diskusi.

Bank syariah atau disebut perbankan syariah adalah bank yang menganut sistem syariah atau menerapkan prinsip-prinsip syariah (Islam), artinya bahwa perbankan syariah memiliki ciri pembeda di dibandingkan dengan bank konvensional. Pembeda lainnya adalah perbankan syariah selain dapat memberikan keuntungan yang bersifat duniawi juga mampu memberikan keuntungan akherat bagi nasabahnya dengan kata lain menabung sambil beramal. Selain itu perbankan syariah memiliki kekhususan pangsa pasar yang berasal dari umat muslim yang taat atau umat islam yang menolak konsep ribawi. Meskipun bank syariah di tujukan untuk umat islam dan kebetulan umat islam merupakan umat terbesar di Indonesia dan juga di dunia bukan berarti penerimaan umat islam terhadap perbankan syariah cukup tinggi, faktanya adalah pangsa pasar perbankan syariah dalam pangsa pasar perbankan nasional sangat kecil yaitu hanya 4.9 % saja. Kondisi ini tentunya mengundang pertanyaan kenapa perkembangan perbankan syariah mengalami jalan di tempat. Untuk menjawab pertanyaan tersebut peneliti mencoba untuk mengasumsikan bahwa kualitas perbankan syariah masih rendah sehingga belum mampu bersaing dengan perbankan konvensional.

Sebagai institusi pendidikan yang sedang tumbuh dan berkembang Universitas Muhammadiyah Jember berusaha memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di Univesitas Muhammadiyah Jember. Salah satu bentuk pelayanan prima adalah membangun sistem pelayanan keuangan yang mudah di akses oleh mahasiwa atau sistem pembayaran SPP secara on line dengan harapan sistem pelayanan ini mampu memberikan kemudahan kepada mahasiswa . salah satu wujud dari sistem pelayanan keuangan yang secara on line, UNMUH Jember menjalin kerjasama dengan Bank Syariah Mandiri (BSM). Dari hasil kerjasama tersebut akhirnya BSM mandiri membuka kantor kas (KK) di lokasi UNMUH Jember, dengan adanya kantor kas (KK) di dalam lokasi UNMUH Jember maka seluruh urusan keuangan mahasiswa melakukan pembarayan di kantor kas (KK) BSM UNMUH Jember. Berdasarkan latar belakang penelitian di atas akhirnya dapat di susun pertanyaan penelitian sebagai berikut : *Apakah atribut-atribut yang penting menurut nasabah mahasiswa unmuh jember yang*

harus dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri dalam rangka memberikan layanan yang berkualitas. Berdasarkan rumusan masalah di atas akhirnya dapat ditentukan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan atribut-atribut dimensi kualitas layanan yang penting dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh Kantor kas (KK) Bank Syariah Mandiri Unmuh Jember.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Layanan

Layanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud ataupun tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa di sertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu barang atau jasa tertentu . Apakah sebuah layanan sudah atau belum memenuhi kebutuhan konsumen (berkualitas), jawabannya tergantung pada penilaian subyektif konsumen, dengan kata lain, yang berlaku dalam hal ini adalah persepsi dari konsumen.

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai berapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima, (Parasuraman, 1984-94). Sedangkan Gronroos (1979-82) mendefinisikan kualitas layanan sebagai hasil persepsi dari pembandingannya antara harapan pelanggan dengan kinerja 159ctual layanan.

Bagaimana pelanggan menilai pelayanan yang diterimanya sangat menentukan kualitas pelayanan tersebut. Ada 2 cara menilai pelayanan, yaitu :

- a. *Technical outcome* : dimana penilaian dilakukan ketika hasil dari pelayan telah terjadi atau hasil kerja penyampaian layanan itu sendiri.
- b. *Process* : dimana penilaian dilakukan ketika proses berlangsung atau kualitas cara penyampaian layanan tersebut.

Zeithaml, Berry and Parasuraman (1994) mengembangkan skala SERVQUAL (*services quality*) yang mencakup pertanyaan tentang harapan konsumen terhadap kualitas layanan dan tentang persepsi konsumen terhadap kualitas layanan yang mereka terima, dengan mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbedaan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Selanjutnya Cronin and Taylor (1992) mengajukan pengukuran alternative yang dikenal dengan sebutan SERVPERF (*services performance*) yang mencakup pertanyaan tentang kinerja mutu layanan. Dalam

penelitian ini tetap memakai lima dimensi tersebut diatas namun dalam skala pengukuran yang digunakan adalah skala SERVPERF (*services performance*) yang dikembangkan oleh Cronin and Taylor. Alasan memilih pengukuran ini karena yang diukur adalah persepsi atau penilaian nasabah terhadap kualitas layanan yang terimanya, sementara kalau SERVQUAL (*services quality*) yang diukur adalah kesenjangan antara harapan dan kinerja.

### **Layanan Jasa Perbankan**

Kasmir (2000) mendefinisikan bank sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya . Kemudian pengertian bank menurut undang-undang RI No 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang badan usaha perbankan adalah : badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

### **Preposisi Penelitian**

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu dan landasan teori yang digunakan, akhirnya preposisi penelitian ini dapat di susun sebagai beriku : “ *Nasabah Mahasiswa Bank Syariah Mandiri Yang Berlatar Belakang mahasiswa Memiliki Atribut Dimensi Kualitas Layanan Yang Sesuai Dengan persepsi mereka*”.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi pengumpulan data primer dalam penelitian ini di lakukan di kabupaten Jember, tepatnya di fakultas ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember, Jawa Timur.

### **Partisipan Penelitian**

Penentuan informan yang menjadi sumber data primer untuk metode fokus kelompok diskusi (*focus group discussion, FGD*) dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, Jurusan Manajemen Dan Akuntansidan pernah menggunakan jasa layanan kantor kas (KK) BSM unmuh Jember.

## Teknik Analisis Data

*Sharing idea* dan *focus group discussion* (FGD) adalah diskusi dalam kelompok yang pesertanya terbatas menurut kriteria tertentu dan pembahasannya terfokus pada topik tertentu. Teknik ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran tentang sesuatu hal dari peserta diskusi tanpa harus ada kesepakatan pendapat dari para peserta. Tujuannya adalah untuk menggali atribut-atribut saja yang dapat di masukan untuk membangun dimensi kualitas layanan atau untuk menemukan dimensi kualitas layanan baru yang sesuai dengan persepsi mahasiswa.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang selanjutnya di sebut partisipan/peserta penelitian dalam proses pengumpulan data primer yang dilakukan dengan metode Focus Group Discussion (FGD) adalah mahasiswa/i yang sedang menempuh pendidikan di univesitas Muhammadiyah Jember. Focus Group Discussion (FGD) dilakukan dengan membagi partisipan atau peserta kedalam 4 (empat) kelompok, dengan jumlah peserta dimasing-masing kelompok sebanyak 7 peserta. Masing-masing peserta FGD harus memenuhi syarat yang sudah ditentukan sesuai dengan kriteria partisipan.

### Hasil Fokus Group Discussion (FGD)

Berdasarkan hasil *fokus group discussion* (FGD), maka akan di jelaskan definisi masing-masing atribut-atribut Kualitas Layanan yang sesuai dengan persepsi nasabah mahasiswa yang menggunakan jasa layanan BSM Mandiri Kantor Kas (KK) UNMUH Jember . Kualitas Layanan adalah penilaian atau persepsi nasabah perbankan syariah dari nasabah santri terhadap layanan yang di tawarkan perbankan syariah atau ekspektasi yang di harapkan ada dalam setiap elemen layanan yang diberikan oleh perbankan syariah. Hasil analisis data yang di peroleh dalam *fokus group discussion* (FGD), terdapat 6 (enam) atribut-atribut yang selanjutnya menjadi dimensi-dimensi kualitas layanan yang akan digunakan sebagai instrumen untuk mengukur kualitas layanan perbankan syariah.

Berikut ini akan dijelaskan masing-masing definisi dimensi –dimensi kualitas layan yang di dapat dari *fokus group discussion* (FGD), sebagai berikut :

### ***Atribut Islami***

Atribut Islami adalah penilaian nasabah terhadap kemampuan bank menjalankan sistem operasional keuangan dan sistem pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip hukum atau kemampuan bank menyediakan produk layanan yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang di terdapat dalam sumber-sumber hukum islam seperti dalam Al-qur'an , hadist, Ijma dan Qiyas. Dimensi ketaatan ini mengandung makna bahwa Bank syariah dalam operasionalnya dilandasi prinsip-prinsip syariah dan hukum Islam dan dalam sistem operasionalnya bank syariah harus menetapkan prinsip bagi hasil. Bank syariah menyediakan produk dan layanan syariah dan selalu melakukan syiar atau dakwah dalam setiap kegiatan. Bank syariah juga harus selalu mendukung kegiatan dakwa baik langsung maupun tidak langsung

### ***Atribut Fasilitas Pendukung***

Atribut Fasilitas pendukung adalah penilaian nasabah mahasiswa terhadap kemampuan bank menyediakan fasilitas-fasilitas layanan yang terlihat oleh nasabah dalam proses operasional layanan terhadap nasabah, fasilitas-fasilitas penunjang tersebut selain menampilkan peralatan yang modren dan memadai juga mengakomodasi kebutuhan beribadah dan tersedianya toilet pria dan wanita. Ruang tunggu yang memadai, kantor dan ruangan layanan nyaman, sarana dan prasarana yang canggih dan memadai. Karyawan bank selalu berpakaian dan berpenampilan sesuai syar'i, Semua aplikasi/formulir transaksi tersedia dan mudah pengisiannya.

### ***Atribut Profesionalitas***

Atribut Profesional adalah penilaian nasabah terhadap kemampuan karyawan dan bank syariah dalam memberikan atau menyediakan layanan terhadap nasabah yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Layanan transaksi terhadap nasabah cepat dan mudah. Pencatatan transaksi tabungan handal dan dapat di pertanggung jawabkan. Informasi mengenai produk dan layanan jelas dan akurat. Karyawan bank menguasai teknologi perbankan dan memahami produk/ layanan bank.

### ***Atribut Daya Tanggap***

Atribut Daya Tanggap (*Responship*) adalah penilaian nasabah mahasiswa terhadap karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, kemampuan bank untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dan respon terhadap masalah yang sedang di alami nasabah. Karyawan bank syariah yang profesional yang dilandasi moral agamis dan etika bisnis yang islami dan mampu meberikan pelayanan prima. Karyawan bank syariah memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk nasabahnya dan tanggap akan kebutuhan dan keinginan nasabah sampai tuntas dan jelas serta siap membantu keluhan nasabah dan memberikan solusi terbaik. Karyawan bank syariah selalu tanggap dan menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman dan menumbuhkan kepercayaan terhadap bank.

### ***Atribut Keamanan***

Atribut keamanan adalah penilaian nasabah mahasiswa terhadap rasa aman yang di berikan bank syariah kepada nasabahnya baik keamanan dalam melakukan transaksi, keamanan dalam penggunaan perangkat transaksi dan keamanan rahasia nasabah dan rasa aman dalam produk keuangan yang halal. Selain keamanan dalam bentuk fisik artinya bahwa aset nasabah aman bila di simpan di dalam bank, juga keamanan terhadap resiko moral hazad ( perilaku karyawan) maupun keamanan dalam aspek teknis yang mendukung setiap transaksi. Dari aspek karyawan bank adalah oleh yang professional dalam bidang perbankan. Karyawan bank mampu menjawab setiap pertanyaan yang di ajukan nasabah. Karyawan bank sudah di bekali ilmu fiqih muamalah yang memadai. Kredibilitas karyawan bank menjadikan citra islami bank syariah. Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan akan membuat nasabah semakin terpercaya kepada banknya. selalu menjaga kerahasiaan nasabah dan banknya dan peralatan yang mendukung setiap transaksksi aman.

### ***Atribut Empati***

Atribut Empati adalah penilaian nasabah mahasiswa terhadap sikap dan prilaku *customer sevices*, kemampuannya berkomunikasi dengan pelanggan, dapat memahami kebutuhan khusus nasabah dan mudah di hubungi. Karyawan bank selalu bersikap ramah dan santun pada semua nasabah sehingga menimbulkan perasaan nyaman berada di dalam bank. Karyawan bank selalu tersenyum dan menghormati semua nasabah pada

saat melakukan transaksi. Karyawan bank syariah selalu mendengarkan, menghargai, dan memberikan solusi pada setiap keluhan nasabah.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian ini untuk untuk menggali atribut-atribut layanan yang berkualitas dari perspektif mahasiswa yang menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Kas (KK) UNMUH Jember. Dari hasil analisis data yang di kumpulkan dengan metode Focus Group Discussion (FGD) di dapatkan empat atribut yang harus di tampilkan oleh Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Kas UNMUH Jember yang terdiri dari 6 (enam) Atribut. Ke 6 Atribut tersebut adalah Atribut Islami, Fasilitas Penduku, Profesionalitas, Daya Tanggap, Keamanan, Empati. Dari ke 6 (enam) atribut ini seluruhnya mengandung aspek-aspek syaroah yang harus di adakan atau disediakan oleh bank ketika memberikan layanan ke para nasabahnya.

### Saran

Bank BSM Kantor Kas UNMUH Jember dalam rangka memberikan layanan agar dapat memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah mahasiswa dengan demikian diharapkan bank akan dapat memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa UNMUH Jember

## DAFTAR PUSTAKA

- Cronin, J.J dan Taylor, S.A., 1992, "*Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*", *Journal of Marketing*, July (56):55- 68.
- , 1994, "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance Based and Perception Minus Expections Measurement of Service Quality", *Journal of Marketing*, January (58): 125-131.
- Gronross, Christian, 1982, *A Service Quality Model and it s Marketing Implications*, *European Journal of Marketing*.
- Kasmir, 2007, *Manajemen Perbankan* :PT RajaGrafindo Persada.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L., 1994, “*Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality : Implication for Further Research*”, *Journal of Marketing*, January,111:124
- ,1988, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Vol.4(1).-----,1885,“A Conceptual Model of Service Quality and It’s Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*,Vol.4,p.41
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A .and Malhotra, A. (2005), “ *E – S – QUAL : a multiple – item scale for assessing electronic service quality ”*, *Journal of Service Research*, Vol .7 No. 3, pp. 213 - 33.
- Ziethaml, Valerie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman, 1996, “*The BehavioralConsequences of Service Quality*“, *Journal ofMarketing*, Volume 60, April 1996, pp. 31-46.
- and Bitner Jo Mary, 1996. *Service Marketing*, New York : Mcgraw- Hill Company.
- 2003. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*, 3<sup>rd</sup> Editionn. New York: Irwin McGraw-Hill.