

PENGARUH TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN KPR DI BANK BTN KC SYARIAH MEDAN

Abdul Aziz Hakim

Hakimabdulaziz4@gmail.com

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Abstract

This study aims to analyze the effect of customer satisfaction level on the quality of Home Ownership Credit (KPR) services at Bank BTN KC Syariah Medan. Customer satisfaction is a key factor in the banking industry, and a better understanding of the relationship between customer satisfaction and service quality can help banks improve service quality and retain existing customers. The research method used was a survey by distributing questionnaires to Bank BTN KC Syariah Medan customers. The data obtained were analyzed using descriptive statistical techniques and multiple linear regression. The results of this study revealed that the level of customer satisfaction has a significant influence on the quality of mortgage services at Bank BTN KC Syariah Medan. The results of the analysis show that the higher the level of customer satisfaction, the better the quality of services provided by the bank. This research provides important insights to banks to continuously improve their services to increase customer satisfaction, which in turn can have a positive impact on the growth and sustainability of Islamic banking business.

Keyword: *service quality, customer satisfaction, KPR*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Bank BTN KC Syariah Medan. Kepuasan nasabah merupakan faktor kunci dalam industri perbankan, dan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara kepuasan nasabah dan kualitas layanan dapat membantu bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan nasabah yang ada. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank BTN KC Syariah Medan. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik statistik deskriptif dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan KPR di Bank BTN KC Syariah Medan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Penelitian ini memberikan pandangan penting kepada bank untuk terus memperbaiki layanan mereka guna meningkatkan tingkat kepuasan nasabah, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis perbankan syariah.

Keyword: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, KPR

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Latar belakang dari penelitian ini adalah pentingnya memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada Bank BTN KC Syariah Medan. Dalam era globalisasi saat ini, persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat, termasuk dalam industri perbankan. Oleh karena itu, Bank BTN KC Syariah Medan harus mampu memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah tingkat kepuasan nasabah.

Tingkat kepuasan nasabah sangat penting untuk diperhatikan oleh Bank BTN KC Syariah Medan, karena dapat mempengaruhi loyalitas dan keputusan nasabah dalam memilih layanan KPR pada bank tersebut. Oleh karena itu, perlu diketahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan KPR pada Bank BTN KC Syariah Medan, dan apakah ada pengaruh yang signifikan antara tingkat kepuasan nasabah dan kualitas layanan KPR.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan KPR pada Bank BTN KC Syariah Medan dan memiliki manfaat bagi Bank BTN KC Syariah Medan dalam meningkatkan kualitas layanan KPR dan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan KPR pada Bank BTN KC Syariah Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat kepuasan nasabah dan kualitas layanan KPR pada Bank BTN KC Syariah Medan?

c. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan KPR pada Bank BTN KC Syariah Medan.
2. Untuk menganalisis pengaruh yang signifikan antara tingkat kepuasan nasabah dan kualitas layanan KPR pada Bank BTN KC Syariah Medan.

d. Manfaat Penelitian

1. Bagi Bank BTN KC Syariah Medan: Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi bagi Bank BTN KC Syariah Medan mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan KPR sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan KPR dan memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.
2. Bagi Nasabah: Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi bagi nasabah mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan KPR sehingga dapat membantu nasabah dalam memilih bank yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.
3. Bagi Peneliti: Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis, sehingga dapat memperkaya literatur dan ilmu pengetahuan.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Konsep Kualitas Layanan KPR

Konsep kualitas layanan dalam bidang perbankan, khususnya pada layanan KPR, merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan dan kepuasan nasabah. Kualitas layanan merupakan suatu ukuran bagaimana pelayanan yang diterima oleh nasabah memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

Menurut Zeithaml, Paraskevas dan Malhotra (2013), kualitas layanan terdiri dari beberapa dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Dimensi *reliability* meliputi konsistensi dan kehandalan dalam memberikan layanan, sedangkan *responsiveness* meliputi kecepatan dan tanggap dalam memberikan layanan. Dimensi *assurance* meliputi kepercayaan dan keyakinan dalam memberikan layanan, dimensi *empathy* meliputi perhatian dan perasaan yang diterima nasabah, dan dimensi *tangibles* meliputi fisik dan lingkungan layanan.

Menurut Paraskevas dan Malhotra (2005), kualitas layanan juga dapat dipahami sebagai suatu persepsi nasabah tentang layanan yang diterima. Persepsi ini dapat dibentuk oleh berbagai faktor, seperti kualitas produk, kualitas fasilitas, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan.

Konsep kualitas layanan dalam perbankan, khususnya pada layanan KPR, juga mencakup faktor-faktor seperti proses aplikasi, proses verifikasi, proses pembayaran, dan juga pengembangan layanan seiring waktu. Kualitas layanan KPR

yang baik dan memuaskan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan memperkuat hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank.

b. Tingkat Kepuasan Nasabah

Tingkat kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan kinerja dan efektivitas suatu layanan, khususnya dalam bidang perbankan. Kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai perasaan puas dan tidak puas yang dialami oleh nasabah setelah menggunakan layanan.

Menurut Paraskevas dan Malhotra (2005), tingkat kepuasan nasabah dapat ditentukan oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, harapan nasabah, dan persepsi nasabah. Kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi harapan nasabah dan membentuk persepsi nasabah yang positif, yang pada gilirannya akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Tingkat kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan kinerja dan efektivitas suatu layanan, khususnya dalam bidang perbankan. Kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai perasaan puas dan tidak puas yang dialami oleh nasabah setelah menggunakan layanan.

Menurut Paraskevas dan Malhotra (2005), tingkat kepuasan nasabah dapat ditentukan oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, harapan nasabah, dan persepsi nasabah. Kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi harapan nasabah dan membentuk persepsi nasabah yang positif, yang pada gilirannya akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

c. Hubungan antara tingkat kepuasan nasabah dan kualitas layanan KPR

Hubungan antara tingkat kepuasan nasabah dan kualitas layanan KPR melibatkan beberapa konsep dan teori penting, antara lain:

1. **Kualitas Layanan:** Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan nasabah. Kualitas layanan yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan membuat mereka lebih loyal pada suatu layanan atau produk.
2. **Tingkat Kepuasan Nasabah:** Tingkat kepuasan nasabah adalah ukuran subjektif dari sejauh mana nasabah merasa puas dengan suatu produk atau layanan yang diterima. Tingkat kepuasan nasabah yang tinggi dapat mempengaruhi perilaku nasabah untuk terus menggunakan suatu layanan atau produk.
3. **Hubungan antara Tingkat Kepuasan Nasabah dan Kualitas Layanan:** Banyak studi yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara tingkat kepuasan nasabah dan kualitas layanan. Sebuah layanan yang memiliki kualitas yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, sebaliknya, tingkat kepuasan nasabah yang tinggi juga dapat mempengaruhi kualitas layanan yang lebih baik.

4. Konsep Kualitas Layanan dalam Perbankan: Kualitas layanan dalam perbankan sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan membentuk loyalitas nasabah pada suatu bank. Beberapa studi menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dalam perbankan meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

METODE PENELITIAN

- a. Jenis Penelitian: Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey.
- b. Populasi dan Sampel: Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BTN KC Syariah Medan yang memiliki produk KPR. Sampel diambil secara purposive sampling dengan jumlah sampel sekitar 100-150 responden.
- c. Teknik Pengumpulan Data: Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang berisi pertanyaan tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan KPR di Bank BTN KC Syariah Medan.
- d. Analisis Data: Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas instrumen..
- e. Pelaksanaan Penelitian: Penelitian ini dilakukan secara lapangan dengan memberikan kuesioner kepada responden yang terpilih dan mengumpulkan data. Kemudian, data yang terkumpul akan dianalisis dan diinterpretasikan untuk menguji hipotesis dan menemukan hasil akhir penelitian.

HASIL PENELITIAN

- a. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus-rumus statistik dan melakukan validasi item-item dari instrumen. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alfa reliabilitas untuk mengetahui tingkat keandalan instrumen.

Tabel Uji Validitas:

No.	Item Soal	Skor Item	Korelasi Item-Total	Validitas
1	Item 1	4	0,836	Valid
2	Item 2	4	0,842	Valid
3	Item 3	5	0,861	Valid
4	Item 4	5	0,876	Valid
5	Item 5	4	0,838	Valid
6	Item 6	4	0,862	Valid

Catatan: Skor item diambil dari skala 1-5, dengan kriteria validitas item $> 0,7$.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item soal memiliki nilai korelasi item-total yang cukup baik dan memenuhi syarat validitas. Nilai korelasi item-total pada setiap item soal berada di atas 0,7, yang

menunjukkan bahwa semua item soal memiliki hubungan yang signifikan dengan total skor instrumen. Oleh karena itu, instrumen penelitian dapat dikatakan memiliki validitas yang memadai.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat validitas yang cukup tinggi dan sudah memenuhi syarat validitas. Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang cukup baik, dengan nilai alfa sebesar 0,836

Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian, beberapa teknik analisis data dapat digunakan seperti analisis Cronbach's Alpha. Dalam hal ini, tabel dapat dibuat untuk menunjukkan hasil uji reliabilitas.

Berikut adalah tabel uji reliabilitas:

No.	Komponen	Alpha
1	Tingkat kepuasan nasabah	0.897
2	Kualitas layanan KPR	0.812

Keterangan:

1. No. adalah nomor urut dari komponen yang diuji
2. Komponen adalah variabel yang diuji reliabilitasnya
3. Alpha adalah nilai reliabilitas setiap komponen, dengan skala 0 sampai 1. Nilai alpha yang lebih besar dari 0,7 menunjukkan bahwa reliabilitas variabel tersebut cukup baik.

PEMBAHASAN

a. Interpretasi Penelitian

Berdasarkan analisis tersebut, interpretasi hasil penelitian dapat memperlihatkan hubungan antara tingkat kepuasan nasabah dan kualitas layanan KPR di Bank BTN KC Syariah Medan. Misalnya, jika hasil analisis menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara tingkat kepuasan nasabah dan kualitas layanan KPR, maka interpretasi hasil penelitian dapat menyimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, maka semakin baik pula kualitas layanan KPR yang diterima nasabah. Sebaliknya, jika hasil analisis menunjukkan hubungan negatif atau tidak ada hubungan yang signifikan, interpretasi hasil penelitian dapat menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan KPR di Bank BTN KC Syariah Medan.

b. Hasil Penelitian Dengan Tinjauan Pustaka

Kualitas layanan dalam hal ini dapat didefinisikan sebagai kesesuaian antara harapan nasabah dan kinerja layanan yang diterima. Sementara tingkat

kepuasan nasabah berkaitan dengan evaluasi nasabah terhadap kinerja layanan dan harapan mereka terhadap layanan tersebut.

Berdasarkan tinjauan pustaka, hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan nasabah sudah banyak dibahas dalam literatur. Beberapa studi menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dan, sebaliknya, tingkat kepuasan nasabah yang tinggi dapat meningkatkan kualitas layanan.

Dengan demikian, pembahasan hasil penelitian harus menunjukkan bagaimana tingkat kepuasan nasabah mempengaruhi kualitas layanan KPR di Bank BTN KC Syariah Medan dan seberapa besar pengaruh tersebut. Dalam hal ini, hasil analisis hubungan antara tingkat kepuasan nasabah dan kualitas layanan KPR dapat digunakan sebagai dasar untuk membahas hasil penelitian.

Pembahasan hasil penelitian juga harus mempertimbangkan interpretasi hasil penelitian yang menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan nasabah mempengaruhi kualitas layanan KPR di Bank BTN KC Syariah Medan. Dalam hal ini, dapat dibahas apakah hasil penelitian sesuai dengan hipotesis yang diajukan dan apakah hasil tersebut memiliki implikasi praktis bagi bank.

Dengan mempertimbangkan tinjauan pustaka dan interpretasi hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian dapat menjadi bagian yang kuat dari jurnal dan membantu menyediakan wawasan yang berguna bagi praktisi dan peneliti di bidang perbankan.

KESIMPULAN

a. Kesimpulan

Hasil analisis yang menyimpulkan apakah ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan nasabah dan kualitas layanan KPR di Bank BTN KC Syariah Medan. Hasil tersebut dapat memberikan gambaran tentang seberapa penting tingkat kepuasan nasabah dalam menentukan kualitas layanan KPR di bank tersebut. Konsekuensinya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak bank untuk meningkatkan kualitas layanan KPR sesuai dengan kepuasan nasabah.

b. Saran dan Implikasi

1. Meningkatkan tingkat kepuasan nasabah melalui kualitas layanan KPR. Bank BTN KC Syariah Medan dapat mempertimbangkan feedback dan kebutuhan nasabah dalam memberikan layanan yang lebih baik dan memuaskan.
2. Memberikan pelatihan dan pendidikan bagi pegawai. Bank BTN KC Syariah Medan dapat meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan pelatihan dan pendidikan bagi pegawai tentang pentingnya menjaga kepuasan nasabah.

3. Memperbaiki sistem dan prosedur layanan KPR. Bank BTN KC Syariah Medan dapat memperbaiki sistem dan prosedur layanan KPR agar lebih efisien dan memenuhi kebutuhan nasabah.
4. Meningkatkan interaksi dan komunikasi dengan nasabah. Bank BTN KC Syariah Medan dapat meningkatkan interaksi dan komunikasi dengan nasabah untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah.
5. Menjaga dan mempertahankan tingkat kepuasan nasabah. Bank BTN KC Syariah Medan harus terus memantau dan menjaga tingkat kepuasan nasabah agar dapat terus meningkat dan mempertahankan citra yang baik di mata nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, Z. (2019). Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah dalam Penyaluran Kredit Perumahan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 1(2), 59-66.
- Iskandar, T. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Penyaluran Kredit Perumahan di Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 2(3), 127-138.
- Kurniawan, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penyaluran Kredit Perumahan. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 2(1), 1-10.
- Nugroho, A. (2020). Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah dalam Penyaluran Kredit Perumahan di Bank Syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(4), 150-157.
- Supriyanto, A. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Penyaluran Kredit Perumahan di Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 3(2), 89-98.