

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN FRONT LINER
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN NASABAH
PADA PT. BANK SUMSELBABEL SYARI'AH CABANG
PALEMBANG**

Juairiah

Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMPalembang

Abstract

This study aims to determine the effect of font linear services on the level of customer satisfaction in PT.Bank Babel Syari'ah Branch Palembang of South Sumatra. The survey was conducted on 100 customers who make transaction at the bank. Results of correlation analysis showed variable service has a strong relationship with satisfaction variables ($r = 0.948$) at $\alpha = 0.01$. Meanwhile, to see whether there is influence between the service to customer satisfaction in the Bank SumselBabel Syari'ah Palembang branch, carried aanlisis linear regression model. Results of linear regression analysis of the variables put forward. Hypothesis 1 is accepted, that there is a positive and significant correlation R square = 0.899 ($p < 0.05$). It means that the variable X as a whole significantly explain the variance in the dependent variable level of satisfaction. This means that 89.9% of the variation can be explained by the variable service satisfaction rate decision, while the rest ($100\% - 89.9\% = 10.1\%$) is explained by other factors. The implications that can be stated is that to provide good service, then the bank is obliged to consider the stimulus to its employees. Then more attention to customers' needs in terms of services in order so that the customer satisfaction level is the promotion of the other banks to customers to transact in Syari'ah SumselBabel Bank branch Palembang.

Keywords: *service, satisfaction and frontlinier*

A. Pendahuluan

Industri perbankan merupakan institusi kepercayaan, disamping melakukan kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan lainnya, antara lain jasa layanan guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan merupakan salah satu upaya bank agar selalu diminati dan diingat oleh nasabahnya, pelayanan terbaik atas semua permasalahan nasabah dan pemenuhan semua kebutuhan nasabah pada bank dilakukan oleh frontliner.

Pada Bank Islam pada sebuah Bank Syari'ah adalah Bank yang beroperasi dengan tidak berdasarkan pada prinsip bunga bank atau bisa disebut dengan bank tanpa bunga. Operasional dan produk lembaga keuangan syari'ah ini dikembangkan berdasarkan hukum islam yakni al-Qu'an dan al-Hadits Nabi Muhammad SAW, atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syari'ah Islam.(Muhammad. 2005 : 13)

Sebagai lembaga keuangan bank syari'ah mempunyai fungsi sebagai perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang membutuhkan dana, masyarakat yang kelebihan dana dapat menjadikan bank sebagai tempat untuk mengamankan uang yang dimilikinya dengan cara menitipkan uang tersebut dalam bentuk tabungan, giro maupun deposit. Sedangkan masyarakat yang membutuhkan dana untuk suatu kebutuhan ekonomi, baik konsumsi, investasi maupun produksi dapat pula menggunakan jasa pembiayaan dengan perhitungan margin dan bagi hasil. Namun untuk menjalankan operasional dan fungsinya sebagai lembaga keuangan, bank Muamalat berpedoman pada syari'at Islam.

Untuk menghindari pengoperasian bank dengan sistem bunga, Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah Islam. Dengan kata lain bank syari'ah lahir sebagai salah satu solusi alternative terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan

demikian, kerinduan umat Islam Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah terdapat jawaban dengan lahirnya bank Islam.

Bank Syari'ah merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan system nilai islam, khususnya yang bebas dari bunga (riba), bebas dari kegiatan spekulatif yang non produktif seperti perjudian (maysir), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (gharar), berprinsip keadilan dan hanya kegiatan usaha yang halal sesuai dengan al-qur'an surat Al-Baqarah ayat 276 yang berbunyi:

يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُزِيهِ الصَّدَقَاتِ ۗ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ

Artinya: *Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah, dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa.*

Landasan hukum operasional bank menurut Antonio yang menggunakan sistem syari'ah ini hanya dikategorikan sebagai bank dengan sistem bagi hasil, hal ini tercermin dari Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan di Indonesia yang kita kenal dua macam sistem perbankan yaitu bank konvensional dan bank syari'ah, perkembangan perbankan syari'ah pada era reformasi ditandai dengan disetujui Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang memberikan dasar hukum perbankan syari'ah untuk beroperasi di Indonesia, dalam Undang- Undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syari'ah, undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syari'ah atau menkonversi diri secara total menjadi bank syari'ah.

Sebagai lembaga keuangan yang memegang teguh pada syari'ah merupakan salah satu solusi alternatif terhadap masyarakat muslim yang tidak membenarkan bunga bank. Oleh sebab itu, bank syari'ah berupaya

menerapkan prinsip Islam dalam bermuamalah kepada masyarakat secara maksimal. Untuk meningkatkan citra perbankan menurut Kasmir(2000:216) maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah kita Front Liner yang terdiri dari Teller, Customer Servis dan Security. Seorang Front Liner memegang peranan yang sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai Pembina dalam masyarakat. Front Liner pada bank akan melayani para nasabah selalu menarik perhatian dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Dengan memberikan pelayanan yang prima diharapkan akan memberikan kenyamanan bagi para nasabah dalam melakukan segala aktifitas perbankan sehingga para Front Liner akan berpotensi menjadi seorang salesman gratis. Untuk itu bank perlu merekrut tenaga-tenaga professional guna menghasilkan Front Liner yang handal dan berkualitas.

Bank Sumsel Babel Syari'ah Cabang Palembang adalah salah satu dari beberapa perbankan yang ada di Palembang yang telah memiliki perencanaan kerja yaitu karyawan bekerjasama merencanakan apa yang harus dikerjakan pada tahun-tahun yang akan datang, menentukan bagaimana kinerja pekerjaan harus diukur, mengenali dan merencanakan cara mengatasi kendala, serta mencapai pemahaman bersama tentang pekerjaan yang dijalani, adanya jam kerja karyawan dari jam 08.00 sampai jam 16.00, adanya pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah menyiapkan tempat atau ruang tunggu bagi para nasabah dan memberikan nomor antrian buat nasabah, serta karyawan memberikan kesan baik dengan penampilan berpakaian seragam.

Harapan Bank Sumsel Babel Syari'ah Cabang Palembang terhadap para karyawan yaitu agar memberikan service atau pelayanan yang memuaskan bagi nasabah, dengan jam kerja yang tinggi, memiliki kesabaran membantu nasabah sesuai dengan ketentuan untuk menumbuhkan kenyamanan, sehingga nasabah merasa ringan dalam proses penyelesaian masalah yang dihadapi ketika melakukan transaksi di bank.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menentukan hubungan antara layanan dengan kepuasan nasabah bank Sumselbabel Syari'ah yang memilih bank tersebut sebagai tempat untuk pengelolaan keuangan keluarga.

Hipotesis yang diajukan adalah bahwa terdapat hubungan antara layanan terhadap kepuasan (H1). Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara layanan terhadap kepuasan (H2) nasabah pada PT. Bank SumselBabel Syari'ah cabang Palembang.

B. Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang mengangkat tentang pengaruh terhadap tingkat pelayanan, salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Lidya Erika (Jakarta, 2006) yang membahas Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan nasabah Bank DKI Cabang Utama Djuanda, dengan hasil penelitiannya: Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa pertama secara keseluruhan terdapat kesenjangan kualitas pelayanan sebesar 1,4847 dengan tingkat kepuasan sebesar 77,05 %. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan pelanggan.

Penelitian yang sama pernah dilakukan oleh Herton Partogi dan Aris Budi (Jakarta, 2005) Setyawan dengan judul: Peranan Mobil Banking Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank BNI Cabang Sudirman, dengan hasil penelitiannya: Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan *mobile banking* pada bank BNI Cabang Sudirman adalah cukup baik yaitu sebesar 3,14 (dari skala 5) dengan tingkat harapan sebesar 4,35. Dengan demikian masih terdapat gap antara harapan dan pelayanan *mobile banking* yang harus diperbaiki oleh manajemen agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah dengan meninjau ulang pelayanan *mobile banking* serta menekankan upaya peningkatan kemampuan pelayanan yang dianggap kurang dapat ditingkatkan.

C. Landasan Teori

1. Pengertian Front Liner.

Pengertian *Front Liner* adalah karyawan atau pegawai bank yang berhadapan langsung dengan nasabah serta melayani segala apa dibutuhkan nasabah yang terdiri dari Teller, Costumer Service, dan Security.(Pedoman Bank)

Seorang *Front Liner* memegang peranan sangat penting disamping memeberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *Public reletion*. *Front Liner* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara menyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itulah tugas-tugas yang emban oleh para *Front Liner* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan, tugas bank memberikan jasa keuangan (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya.

Untuk menjaga kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun malalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas kepercayaan. Tanpa citra positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Untuk meningkatkan kepercayaan maka perlu menyiapkan personil yang mampu menangani kainginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabahnya inilah kita sebut dengan Front Liner.

Nasabah menurut Muhamad Firdaus (2005:20) memiliki posisi yang signifikan, kesuksesan atau hancurnya perusahaan banyak bergantung pada kesetiaan nasabah, semakin banyak nasabah yang setia, maka semakin sukses perusahaan. Sebaliknya, semakin banyak nasabah yang meninggalkan bank, maka dipastikan tinggal manunggu waktu sebuah perusahaan gulung tikar. Dan kunci kesetiaan nasabah itu pada pelayanan yang diberikan oleh bank. Pelayanan yang bagus akan membuat nasabah betah untuk selalu menggunakan produk dean jasa tersebut. Jika optimal bukan hanya saat melayani, tetapi juga setelah itu.

Nabi Muhammad SAW, telah mengajarkan pada umatnya untuk selalu berbuat baik pada orang lain, inilah sebenarnya dasar dari pelayanan yang optimal. Sabda Nabi, "Semoga Allah SWT memeberikan rahmat-Nya kepada orang yang murah hati atau sopan pada saat dia menjual, membeli, atau pada saat dia menuntut haknya.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tama, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. (Malayu. 2002:153)

Pelayanan adalah suatu proses, yaitu sisi pelayanan yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.(Moenir. 2000:186).

Strategi pelayanan adalah bagian sentral strategi bisnis perusahaan yang juga meliputi tujuan keuntungan, pasar, teknologi dan sebagainya. Ini bagian sentral karena menguraikan budaya intern perusahaan di samping citra ekstern yang diinginkan.(Dennis Walker. 1997:15)

Etika adalah sesuatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat (Malayu. 2002:186).

Etika menurut Aten didalam Malayu (2002:125) adalah cabang dari filsafat yang membicarakan manusia dalam menjalankan kegiatan perbankan terutama tingkah laku dan perbuatan yang dilakukan dengan sadar dilihat dari kaca mata baik atau tidaknya. Etika ini mutlak penting baik dari dalam pergaulan antara manusia maupun dalam pemasaran bank. Karena pemasaran bank yang tidak dilandasi pelayanan dan etika yang baik akan menimbulkan persaingan yang tidak sehat. Pemasaran bank harus dilakukan dengan cara-cara yang tidak menjelek-jelekan bank lainnya. Etika seseorang itu haruslah dibina sejak dari kecil oleh orang tuanya dan lingkungan masyarakat dan pergaulannya.

Pelayanan dan etika bank menurut Malayu (2000:129) megharuskan manajer bank berkewajiban dan bertanggung jawab untuk:

- a. Mengembalikan dana pihak ketiga (DPK) tepat waktu sesuai degan perjanjian yang disepakati.
- b. Menjaga kerahasiaan keuangan nasabah bank menurut Undang-undang perbankan yang berlaku.
- c. Membersikan informasi yang akurat dan objektif apabila diminta oleh nasabah yang bersangkutan.
- d. Ikut memperlancar LLP (Lualu Lintas Pembayaran).
- e. Turut menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah.
- f. Menjaga dan memelihara koresponden bank diantara sesama bank.
- g. Menyalurkan kerdit atau pembiayaan secara lebih efektif kepada calon debitur.
- h. Menyalurkan kredit atau pembiayaan sesuai dengan Undang-Undang Perbankan.

Berdasarkan uraian di atas Pelayanan dan etika bank sanat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benarakan terciptakan simpati terhadap nasabah baik dari masyarakat maupun pihak bank. Jika masyarakat telah simpati terhadap bank maka nasabah akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk dan jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya tarik bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah, secara tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.

Pada prinsipnya, ada tiga kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul. *Pertama*, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. *Kedua*, pengembangan database yang lebih akurat dri pada pesaing (mencangkup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan). *Ketiga*, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategi. Kerangka ini diwujudkan dalam pengembangan *relationship marketing*.(Fandy Tjiptono. 1997:128)

3. Fungsi dan Tujuan Pelayanan Bank

Fungsi dan Tujuan Pelayanan Bank adalah sebagai berikut: (Malayu. 2000:122)

- a. Menjaga keselarasan dan konsistensi antara gaya manajemen, strategi dan kebijakan dalam menegembangkan usahanya.
- b. Menciptakan iklim usaha perbankan yang sehat
- c. Mewujudkan integrasi bank terhadap lingkungan, masyarakat, dan pemerintah
- d. Menciptakan ketenangan, keamanan, dan kenyamanan para pemilik dana, pemegang saham, dan karyawan untuk mrndapatkan hak-haknya.
- e. Meningkatkan harkat perbankan nasional dimata internasional.

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang, yang orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan. Jika renungan lebih dalam akan terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material.(Moenir. 2000:12)

4. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Dasar- dasar pelayaan nasabah tersebut adalah:

- a. Berpakaian dan berpenampilan yang bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya.
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- h. Mampu menyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, segera minta bantuan.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Layanan adalah sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Pengukuran ini penting karena dari pengukuran yang berulang-ulang dapat diambil waktu rata-rata yang diperlukan menyelesaikan suatu rangkaian aktivitas (proses) dan menjadi standar. (Moenir, 2000:20)

Ada tiga dasar yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan nasabah (Malayu, 2000:128) yakni:

I. Konsep sikap (Attitude)

Keberhasilan suatu bank akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya. Sikap yang akan diharapkan berdasarkan konsep pelayanan nasabah adalah:

- a) Sikap pelayanan berarti mempunyai sikap kebanggaan terhadap pekerjaan.
- b) Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan.
- c) Senantiasa menjaga martabat dan nama baik bank.

II. Konsep perhatian (Attentude)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang *Front Office* harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan nasabah. Hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah:

- a) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan
- b) Menanyakan apa saja keinginan nasabah
- c) Mendengarkan dan memahami keinginan nasabah
- d) Melayani nasabah dengan cepat, tepat, dan ramah
- e) Menempatkan kepentingan nasabah

III. Konsep Tindakan (Action)

Pada konsep perhatian nasabah "menunjukkan minat" untuk menjadi nasabah. Pada konsep tindakan nasabah sudah "menjatuhkan pilihan" untuk memilih produk yang ditawarkan, terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap nasabah yang telah menjatuhkan pilihan.

5. Ciri –ciri Pelayanan yang Baik

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.(Moenir. 2000:27)

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.

Berikut ciri-ciri pelayanan menurut Kasmir (2000:225) pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- b. Tersedia personil yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Berdasarkan uraian di atas dapat kita simpulkan bahwa ciri-ciri pelayanan yang baik adalah tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia personil yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal sampai akhir, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan ataupun kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan nasabah, dan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Proses suatu pelayanan yang terdiri dari beberapa jenis perbuatan (aktivitas), bentuknya dapat berupa aktivitas seri atau paralel. Aktivitas seri adalah aktivitas yang berurutan merupakan garis lurus, sedangkan Aktivitas Paralel adalah aktivitas yang dilakukan secara cabang, bukan

berurut lurus, melibatkan lebih dari 2 unit kerja. Dari segi waktu aktivitas paralel lebih banyak makan waktu, bukan saja karena banyaknya jenis aktivitas yang dilakukan, tetapi juga karena ketergantungan pada unit lain.(Moenir. 2000:23)

6. Sikap Melayani Nasabah

Front Office harus mempunyai kemampuan dan sikap yang baik dalam melayani nasabah, agar calon nasabah tertarik menjadi nasabah suatu bank dan merasa nyaman bila melakukan transaksi pada bank tersebut.

Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang *Front Office* adalah:

- a. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginan.
- b. Dengarkan dengan baik-baik, selama nasabah memukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.
- c. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara
- d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara.
- e. Jangan marah dan mudah tersinggung, cara sikap, atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah.
- f. Jangan mendebat nasabah, jika ada hal-hal kurang disetujui ushakan diberikan penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat dan memberikan argumen yang tidak dapat diterima nasabah.
- g. Jaga sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang, dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga.
- h. Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya, sebaiknya Front Office tidak melayani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenang.
- i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu, nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu.

Berdasarkan uraian di atas bisa kita ambil kesimpulan bahwa sikap melayani nasabah haruslah kita memberikan kesempatan nasabah bicara untuk mengemukakan keinginannya, dengarkan baik-baik pembicaraannya, jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai

bicara, ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara, jangan marah dan mudah tersinggung, jangan mendebat nasabah, jaga sikap sopan, jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

7. Pelayanan Umum

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor meteri melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (Moenir. 2000:26)

Pelayanan hakikatnya serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kebutuhan manusia akan layanan dapat digambarkan melalui teori *Cycle Theory of Leadership* (LCTL).

Banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain karena: (Moenir. 2000:40)

- a. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawab. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja.
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang seras, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (overlapping) atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam kerja dengan cara lain "menjual" jasa pelayanan.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.

- f. Tidak terjadinya saranan pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Berdasarkan uraian di atas bahwa sanya kembali pada persoalan hak mendapatkan pelayanan, dapat dinyatakan bahwa hak ini berlaku kepada siapapun, baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar bukan anggota organisasi itu. Jadi hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan layanan yang didambakan ialah: (Moenir. 2000:41)

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat. Beberapa hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat ada unsur sesengajaan, artinya dengan dasar dilakukan, ialah:
- i. waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih asik ngobrol dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak.
 - ii. petugas bekerja sambil ngobrol dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan pekerjaan.
 - iii. atau hambatan lain yang dirasa sangat mengganggu bagi orang – orang yang berkepentingan.
 - iv. Hambatan-hambatan tersebut sesungguhnya dapat dihindari kalau saja petugas berlaku disiplin dan bagi pejabat yang langsung melayani orang banyak tidak dilibatkan dengan tugas lain selama jam-jam pelayanan. Di sini sangat terasa tegaknya disiplin dalam melayani tugas, baik disiplin dalam hal menepati waktu maupun disiplin dalam melaksanakan fisik pekerjaan.
- b. Memperoleh layanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas, maupun alasan untuk

kesejahteraan. Kata-kata yang diucapkan adakalanya sangat mengiba hati, meskipun hal itu adalah lagu lama, sehingga terdugah juga rasa iba si penerima layanan.

- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak memilih-milih. Artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Keempat hal itulah yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan /instalasi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila hal itu dapat terpenuhi masyarakat akan puas, dan dampak kepuasan masyarakat terlihat pada:

- a. Masyarakat sangat menghargai (*respect*) kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum mereka tidak memandang "remeh" dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesedaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (*self control*) yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di pihak lain ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak ada lagi "mempermainkan" mereka. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh, tanggap dan disiplin.
- d. Keterlambatan-keterlambatan yang "biasa" ditemui dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya.

- e. Karena adanya kelancaran di bidang pelayan umum, gairah usaha dan instalasi masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha perkembangan inpoleksosbud masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

8. Pengertian Tingkat Kepuasan

Secara umum tingkat kepuasan dapat diartikan sebagai hasil kerja seseorang dimana yang merasakan itu orang lain dan yang merasakan itu dapat menilai apa yang dikerjakan orang yang mengerjakan itu baik maupun buruk dan hasil kerja menjadi tanggung jawabnya secara efektif dan efisien.

Jadi,tingkat kepuasan adalah tolak ukur dimana seseorang karyawan dapat memberikan keuntungan ataupun kerugian bagi nasabah ataupun perusahaan yang dinilai secara kualitatif. Tingkat penilaian kepuasan harus dilakukan secara objektif, sehingga tujuan untuk mencapai penilaian tingkat kepuasan akan tercapai.

Motif karyawan untuk berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas sebaik-baiknya agar mampu mencapai kepuasan dengan predikat terpuji. Terdapat enam karakteristik dari karyawan yang memiliki motif ingin berprestasi tinggi yaitu:

- a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b. Berani mengambil resiko
- c. Memiliki tujuan yang realistik
- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan
- e. Memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan
- f. Mencari kesempatan untuk merealisasi rencana yang telah diprogramkan.

Berdasarkan pendapat tersebut, karyawan akan mampu memberikan kualitas layanan yang maksimal jika ia memiliki kerja yang baik dan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap nasabah. Hal ini karena motif kualitas layanan yang ditimbulkan dalam diri

karyawan akan membentuk suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja turut mengundang maka pencapaian kepuasan nasabah akan lebih mudah.

D. Analisis Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas tiap butir pertanyaan digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Ancok (dalam Akbar, 2002:49) mengemukakan bahwa untuk mengetahui apakah variabel yang diuji valid atau tidak, hasil korelasi dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi dengan taraf signifikan 1% atau 5%. Jika angka korelasi hasil perhitungan lebih besar dibandingkan dengan angka kritik, maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan signifikan, begitu pula sebaliknya jika angka korelasi hasil perhitungan lebih kecil dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi, maka item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid dan signifikan, dan tidak dapat digunakan dalam analisis. Santoso (dalam Akbar, 2002:49) menyatakan bahwa jika r hasil (*Corrected Item – Total Correlation* (CI-TC) pada *output* SPSS) bernilai positif serta r hasil $>$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut valid.

Uji reliabilitas *instrument* dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel. *Cronbach alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten *interitem*, atau untuk menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Ketidakkonsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan persepsi responden atau kekurangpahaman responden dalam menjawab item-item pertanyaan. Sekaran (dalam Akbar, 2002:49) mengemukakan bahwa α kurang dari 0,6 dikatakan buruk, 0,7 dapat diterima, dan lebih dari 0,8 dikatakan baik.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada salah satu bank yang ada di Provinsi Sumatera Selatan. Bank ini merupakan salah satu cabang dari Bank Sumsel Babel wilayah Sumatera Selatan yang lebih dikenal dengan PT. Bank SumselBabel Syari'ah Cabang Palembang yang beralamat di Jalan

Letkol Iskandar No.537 Palembang 3012 Tlp. 0711-317032. Berdasarkan pengamatan dilapangan dan data yang diperoleh dari kantor tersebut diperoleh bahwa jumlah nasabahnya atau sebagai populasinya adalah lebih kurang 10.110 nasabah lebih, sehingga dari jumlah tersebut, berdasarkan rumus Slovin (Riduwan, 2005:65) dengan tingkat kesalahan 10 persen dan tingkat kepercayaan 90 persen diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 nasabah.

Penyebaran kuisisioner dilakukan secara acak terhadap nasabah yang datang ke bank, untuk menghemat waktu dan tempat, maka peneliti menyebarkan kuisisioner tersebut dengan cara datang ke bank tersebut sebanyak sepuluh sampai lima belas hari kerja. Dari hasil penyebaran kuisisioner tersebut diperoleh sebanyak 65 nasabah laki-laki dan 35 nasabah perempuan, dengan usia nasabah bervariasi dari 30 tahun sampai dengan 60 tahun, kebanyakan dari nasabah berprofesi sebagai PNS 67 persen dan 33 persen karyawan swasta. Sebanyak 92 persen berdomisili di wilayah kota Palembang.

Kuisisioner digunakan untuk mengumpulkan data tentang kualitas layanan yang dilakukan frontlinier pada bank tersebut dengan pernyataan sebanyak 20 pertanyaan mengenai layanan (X) dan 20 pertanyaan mengenai tingkat kepuasan nasabah Bank SumselBabel syari'ah cabang Palembang (Y). Tiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Ancok (dalam Akbar, 2002:49) mengemukakan bahwa untuk mengetahui apakah variabel yang diuji valid atau tidak, hasil korelasi dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi dengan taraf signifikan 1% atau 5%. Jika angka korelasi hasil perhitungan lebih besar dibandingkan dengan angka kritis, maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan signifikan, begitu pula sebaliknya jika angka korelasi hasil perhitungan lebih kecil dibandingkan dengan angka kritis tabel korelasi, maka item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid dan signifikan, dan tidak dapat digunakan dalam analisis. Santoso (dalam Akbar, 2002:49) menyatakan bahwa jika r hasil (*Corrected Item – Total Correlation* (CI-TC) pada *output* SPSS) bernilai positif serta r hasil $>$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut valid. Uji reliabilitas *instrument* dapat dilihat dari besarnya nilai

cronbach alpha pada masing-masing variabel. *Cronbach alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten *interitem*, atau untuk menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Ketidakkonsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan persepsi responden atau kekurangpahaman responden dalam menjawab item-item pernyataan. Sekaran (dalam Akbar, 2002:49) mengemukakan bahwa alpha kurang dari 0,6 dikatakan buruk, 0,7 dapat diterima, dan lebih dari 0,8 dikatakan baik.

Dari hasil perhitungan validitas dan reliabilitas untuk variabel X (layanan) di atas dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Serve Solutions*), dapat diketahui bahwa semua variabel X (layanan) dinyatakan valid dan reliabel. Validitas kuesioner ditunjukkan dengan koefisien korelasi (r hitung atau *Corrected Item – Total Correlation*) lebih besar dari r tabel untuk $n = 20$ pernyataan yaitu 0,28414 (tingkat signifikan 5%). Dan reliabilitas kuesioner ditunjukkan dengan nilai *cronbach alpha* yang lebih besar dari 0,6 yaitu sebesar 0,9248 dan dinyatakan reliabel.

F. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil jawaban 100 responden dari 20 pernyataan mengenai layanan (X), menunjukkan bahwa dalam menanggapi sikap ramah dari frontlinier bank tersebut sebanyak 60 % menjawab setuju atau sudah baik dan 40 % menyatakan sudah sangat baik. Kemudian dalam rasa menyenangkan dalam melayani sebagian besar nasabah merasa dilayani dengan sangat menyenangkan sebesar 80 % dan sisanya sebesar 20 % menyatakan menyenangkan, untuk ramah senyum dan sikap sopan memberikan hasil yang sama, yaitu 30 % saja yang menyatakan sangat setuju dan 70 % menyatakan setuju. Selanjutnya sikap melakukan layanan dengan menghormati nasabah 20 % menyatakan sangat setuju, 50 % setuju dan 30 % ragu-ragu, dan memberikan bantuan dan perhatian menyatakan bahwa 70 % sangat setuju dan 30 % menyatakan setuju.

Jika dilihat dari rasa kepuasan nasabah, terhadap 20 pernyataan yang diajukan kepada nasabah, maka dari kepuasan nasabah mendapatkan informasi transaksi sebanyak 20 % menyatakan sangat

setuju, 60 % setuju dan 20 % ragu-ragu, kesediaan untuk mau berdiskusi, sebesar 40% sangat setuju dan 60% sangat setuju, untuk datang berkali-kali, kebanyakan nasabah menyatakan 20 % tidak setuju dan 80 % sangat tidak setuju, artinya sebagian besar nasabah cukup datang satu kali maka kebutuhannya di bank tersebut sudah terpenuhi, kemudian dari sisi memberikan kesan sebanyak 80 % menyatakan sangat setuju dan 20 % setuju, tetapi iklim keramahnya sebesar 50 % tidak setuju dan 50 % sangat tidak setuju, artinya suasana keramahan dalam bank tersebut perlu menjadi perhatian pimpinan. Kemudian dari cara berpakaian frontlinier nasabah menyatakan 50 % sangat setuju dan 50 % setuju, selanjutnya kondisi desain interior ruangan yang nyaman hanya 10 % sangat setuju 70 % setuju dan 20 % ragu-ragu, terhadap produk-produk yang ditawarkan maka 40 % sangat setuju dan 60 % setuju, sedangkan untuk fasilitas parkir nasabah menyatakan 40 % ragu, 40 % tidak setuju dan 20 % sangat tidak setuju, artinya fasilitas ini belum memuaskan nasabah yang membawa kendaraan ketika mereka datang untuk sesuatu urusan di bank tersebut.

G. Penutup

Berdasarkan hasil analisis koefisien regresi antara dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah semuanya positif. Dimana pengaruh perubahan naik atau turunnya variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dimensi kualitas layanan yang meliputi keramahan, kondisi ruangan interior yang baik, sikap membantu nasabah dalam transaksi dan cara sikap pakaian frontlinier yang rapi dan sopan dan rasa senang dalam melayani nasabah maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Kemudian variabel kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah sikap menanggapi permintaan dengan ramah merupakan sifat tanggung jawab, dan bentuk layanan yang menyenangkan sangat penting dimiliki oleh seorang karyawan (frontlinier) pada sebuah bank.

Dari hasil simpulan yang telah dikemukakan, maka dari penelitian ini memberikan implikasi bahwa kepada pihak Bank

SumselBabel Syari'ah cabang Palembang hendaknya dapat memberikan rangsangan-rangsangan atau stimuli-stimuli dalam bentuk layanan yang lebih banyak dan berarti bagi karyawan, sehingga karyawan tersebut dapat lebih meningkatkan kepuasan nasabah dan juga profit bagi karyawan. Kemudian lebih memperhatikan kebutuhan-kebutuhan nasabah dalam hal layanan agar kelima faktor, yakni menyenangkan dalam melayani, memperhatikan nasabah, membantu dengan sungguh-sungguh, berusaha mencari jalan untuk membantu, dan menanggapi permintaan dengan ramah akan benar-benar tercipta dalam setiap saat sehingga dengan demikian maka tingkat kepuasan nasabah menjadi prioritas promosi dari pihak bank dan dapat memberi dorongan kepada nasabah lainnya untuk bertransaksi di Bank SumselBabel Syari'ah cabang Palembang.

Daftar Pustaka

- Akbar Rusdi. *Akutansi Pengantar*, Yogyakarta: AMP YKPN, 2002.
- Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penerjemah/Penafsir Al-Qur'an, 1971.
- Filley, Alan C, and Robert J. House, *Managerial Process and Organizational Behaviour*, Scout Forestman, Glenview III, 1969.
- Firdaus, Muh, *Dimensi Manusia dalam Pembangunan Berkelanjutan*, Jakarta: LIPI, 2005.
- Herton Partogi, *Peranan Mobil Banking dalam Pelayanan Nasabah Bank BNI Cabang Sudirman*, Skripsi: Palembang, 2010
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo. 2000.
- _____, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Raja Grafindo, 2000.
- Lidya Erika, *Faktor-faktor Persepsi Kualitas Pelayanan Nasabah Bank DKI Cabang Utama Djuanda*, Skripsi: Jakarta, 2010
- Malayu SP Hasibuan, Drs. H, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2002.
- Moenir, H.A.S, *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Muhammad, *Ekonomi Mikro dalam Perspektif Islam*, Yogyakarta: BPFE, 2005.
- Suryadi, Purwanto SK, *Statistik untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Jakarta; Salemba Empat, 2004.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*; Bandung; Alfabeta, 2004, 1978.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Bisnis* , Jakarta: Raja Grafindo Persada 2002.
- Usman, *Pengantar Statistika*, Jakarta: Bina Aksara, 2003.
- Internet: <http://id.wikipedia.org/wiki/karyawan>.
- http://id.klinis.wordpress.com/2014/kepuasan_terhadap_pelayanan.