

# **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus Pada Bank Berbasis Syariah)

Oleh:

**Hj. Lely Savitri Dewi, SE., Msi.**

**2370594**



**IKOPIN**

**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2019**

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH

Oleh:

Hj. Lely Savitri Dewi, S.E., M.Si.  
2370594

Didokumentasikan  
Pada Perpustakaan Ikopin sebagai Bacaan Mahasiswa  
Program S1 dan D3



(Ida Ahadiyah, S.Sos.)  
Kepala Perpustakaan Ikopin

**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA  
BANDUNG**

**2019**

## KATA PENGANTAR

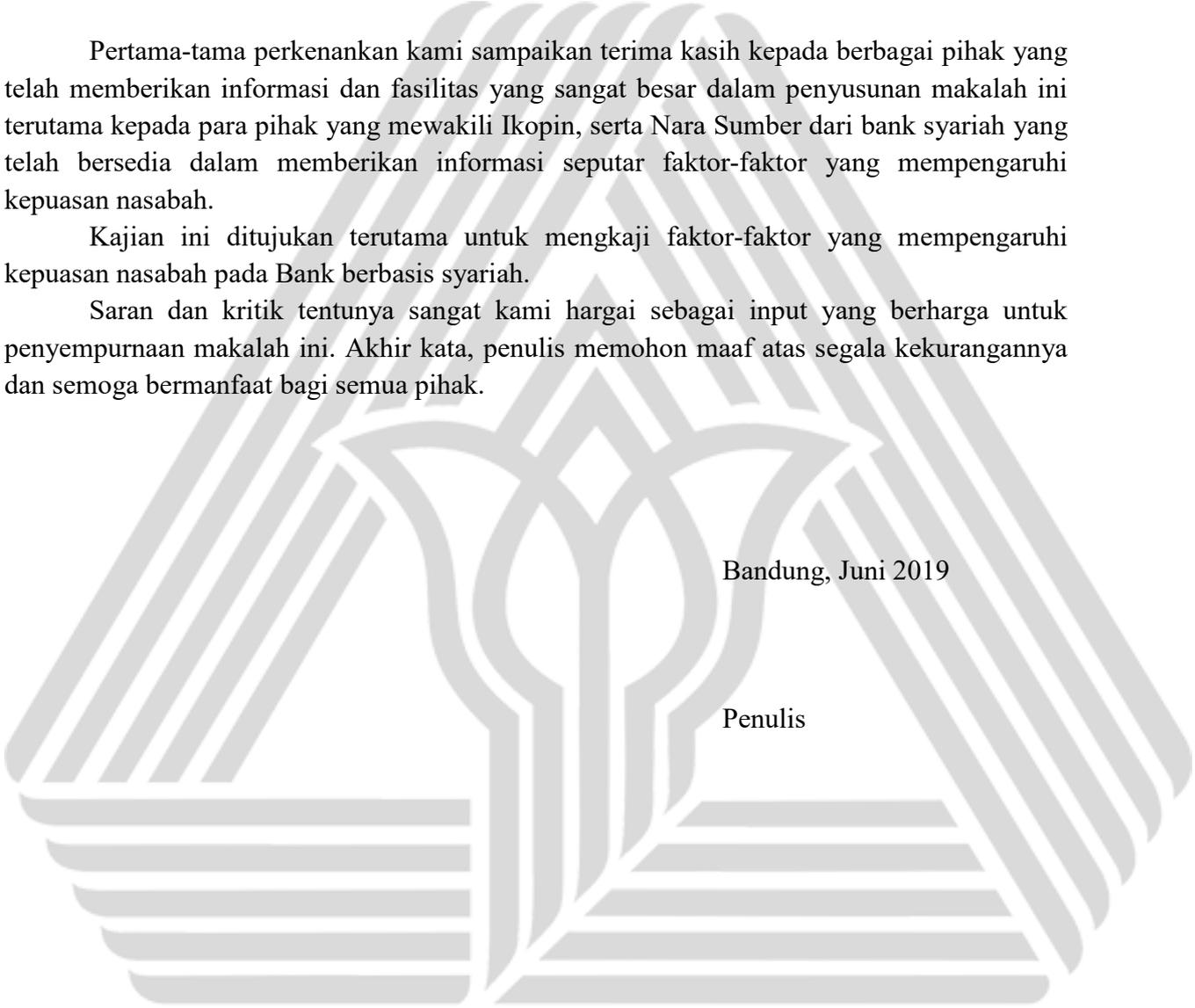
Pertama-tama perkenankan kami sampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan informasi dan fasilitas yang sangat besar dalam penyusunan makalah ini terutama kepada para pihak yang mewakili Ikopin, serta Nara Sumber dari bank syariah yang telah bersedia dalam memberikan informasi seputar faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kajian ini ditujukan terutama untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank berbasis syariah.

Saran dan kritik tentunya sangat kami hargai sebagai input yang berharga untuk penyempurnaan makalah ini. Akhir kata, penulis memohon maaf atas segala kekurangannya dan semoga bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, Juni 2019

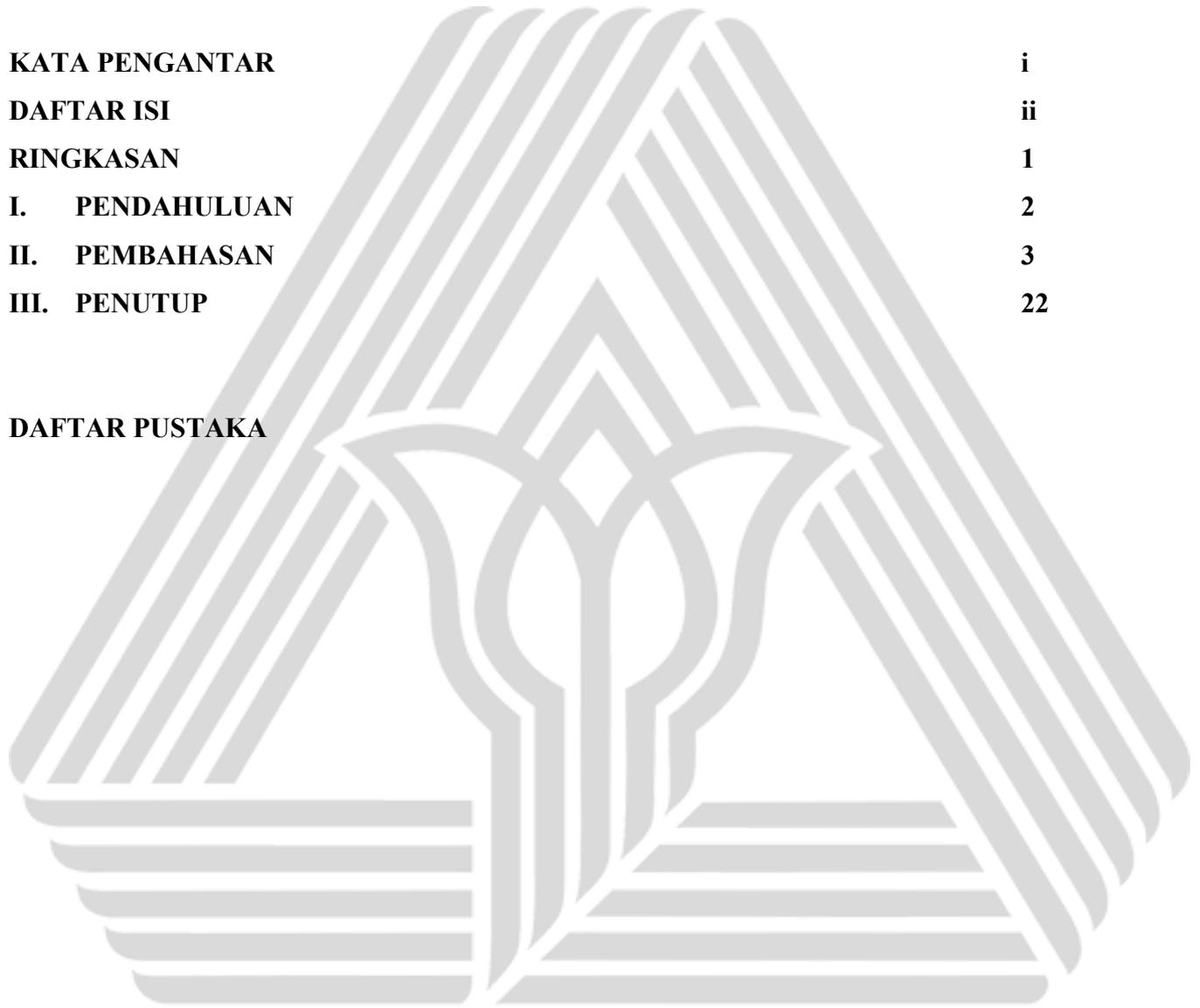
Penulis



# IKOPIN

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>RINGKASAN</b>	<b>1</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	<b>2</b>
<b>II. PEMBAHASAN</b>	<b>3</b>
<b>III. PENUTUP</b>	<b>22</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



# IKOPIN

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi di Indonesia mengalami laju yang cukup pesat. Hal ini ditandai dengan bertambahnya pembangunan di berbagai bidang baik itu sektor industri, perdagangan maupun infrastruktur lainnya. Begitu pula perkembangan di dunia perbankan yang ditandai dengan bermunculnya bank-bank baru di Indonesia bahkan bank-bank yang sudah adapun banyak yang melakukan ekspansi usaha dengan membuka unit-unit usaha dengan membuka jaringan di berbagai wilayah, termasuk mengembangkan usahanya dengan mendirikan unit usaha syariah.

Akan tetapi yang disayangkan dalam hal ini adalah tidak semua masyarakat memahami dan menyadari tentang seluk beluk praktek perbankan syariah tersebut, sehingga bank-bank syariah masih tetap harus gencar lagi dalam melakukan sosialisasi dan promosi kepada seluruh kalangan masyarakat supaya mampu bersaing dengan bank-bank konvensional khususnya yang melakukan pengembangan bisnisnya dengan membuka Unit Usaha Syariah (UUS).

Dengan demikian BPRS Al Ma'soem di tuntut harus mampu bersaing dengan bank-bank tersebut dalam rangka mempertahankan nasabah sebagai mitranya dan meningkatkan minat masyarakat sekitarnya untuk memanfaatkan berbagai produk yang ada di BPRS Al Ma'soem.

Dilengkapi dengan kemudahan, fleksibilitas dan fasilitas untuk kenyamanan dan kemudahan nasabah BPRS Al Ma'soem menyediakan berbagai bentuk kebutuhan nasabah mulai dari produk pembiayaan, produk investasi, produk simpanan, dan jasa-jasa perbankan lainnya. Hal tersebut merupakan bentuk fasilitas yang diberikan oleh BPRS Al Ma'soem kepada para nasabahnya. Dengan menyediakan apa yang butuhkan nasabah maka nasabah

akan merasa puas. Nasabah yang puas adalah penyebar informasi yang baik. Kepuasan nasabah sangat berpengaruh positif terhadap kegiatan yang dilakukan oleh BPRS Al Masoem baik dalam kegiatan mobilisasi dana (*funding*), maupun pembiayaan (*finance*). Untuk melihat pertumbuhan dana pihak ketiga dan pembiayaan dari tahun 2016-2018 dapat dilihat pada tabel 1.2 dan 1.3 berikut :

**Tabel 1.1 Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga BPRS Al Masoem 2016-2018**

(dalam ribuan Rp)

Tahun	Dana Pihak Ketiga (Rp)	Pertumbuhan (%)
2016	75.874.556	-
2017	92.295.371	21,64
2018	118.331.068	28,21

Sumber : Buku tahunan BPRS Al Ma'soem

**Tabel 1.2 Pertumbuhan Pembiayaan BPRS Al Masoem 2016-2018**

(dalam ribuan Rp)

Tahun	Pembiayaan (Rp)	Pertumbuhan (%)
2016	86.020.707	-
2017	110.563.192	28,42
2018	141.703.408	28,17

Sumber : Buku tahunan BPRS Al Ma'soem

Untuk meningkatkan pelayanan bank terhadap nasabah terutama dalam kegiatan penyimpanan dana manajemen harus sangat memprioritaskan kepuasan nasabah agar selalu termotivasi untuk menitipkan dananya di bank, sehingga mobilisasi dana pihak ketiga mampu mengimbangi penyaluran dana yang optimal pada akhirnya akan meningkatkan kinerja BPRS.

## II. PEMBAHASAN

Untuk meningkatkan pelayanan bank terhadap nasabah terutama dalam kegiatan penyimpanan dana manajemen harus sangat memprioritaskan kepuasan nasabah agar selalu termotivasi untuk menitipkan dananya di bank, sehingga mobilisasi dana pihak ketiga mampu mengimbangi penyaluran dana yang optimal pada akhirnya akan meningkatkan kinerja BPRS.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan/atau UUS. Nasabah terbagi menjadi tiga kategori, yaitu nasabah penyimpan, nasabah investor dan nasabah penerima fasilitas. Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2012:301) kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan apa yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sedangkan menurut Djaslim (2003:9) pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam konteks kepuasan pelanggan pada umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan serta dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui indeks kepuasan pelanggan masyarakat.

Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai sesuai organisasi dalam memberikan pelayanan : *tangibles* (bukti nyata), *reability* (terpercaya), *responsiveness* (respon, cepat tanggap), *assurance* (kepastian), dan *emphaty* (empati). Pelayanan yang baik terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan. Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik berupa barang atau jasa. Sehingga sebelumnya konsumen membeli suatu produk ia sudah mempunyai harapan atas kualitas produk yang akan di dapat. Sedangkan kinerja yang dirasakan oleh konsumen adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Menurut Lupiyoadi (2001:158), bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

- a. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatka pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

- c. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas sama tapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e. Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa menciptakan sistem pelayanan yang baik akan mejadi tuntutan utama dalam proses usahanya. Menurut Dahlan Siamat (1993:5) unit surplus yang menyimpan uangnya pada bank-bank umum memiliki beberapa pertimbangan antara lain :

- a. Keamanan atau *sefety*

Keamanan dalam arti dapat mengurangi kemungkinan tidak kembalinya uang nasabah akibat terjadinya default. Di beberapa negara, tabungan atau simpanan pada bank dijamin oleh pemerintah atau oleh lembaga asuransi yang dibentuk untuk tujuan perlindungan nasabah.

- b. Likuiditas atau *liquidity*

Penyimpanan uang di bank pada prinsipnya dapat meningkatkan dan menjamin kemampuan likuiditas

- c. Aksesabilitas atau *accessibility*

Dana yang dapat disimpan oleh nasabah di bank jumlahnya tidak terbatas

d. *Convenience*

Banyaknya kemudahan dan keuntungan lain yang ditawarkan oleh bank

Menurut Dahlan Siamat (1993:7) Adapun kebutuhan pemilik dana dapat dilihat dari :

- a. *Liquidity*
- b. *Safety*
- c. *Convenience*
- d. *Accessibility*
- e. *Interest rate*

Disamping itu untuk menarik calon nasabah, bank menawarkan berbagai macam rangsangan hadiah bagi deposan, misalnya melakukan undian penabung yang jumlah saldo tabungannya memenuhi ketentuan minimal atau memberikan polis asuransi jiwa kepada deposan tertentu.

Dalam usaha pengarahannya, bank harus mampu menawarkan jasa-jasa kepada nasabah yang kira-kira mereka butuhkan disamping tingkat bunga yang memuaskan dan rasa keamanan yang terjamin atas dana yang dipercayakan nasabah kepada bank. Menurut Dahlan Siamat (1993:94) Daya tarik yang dapat diberikan kepada masyarakat atau nasabah dalam kegiatan penarikan dana dari masyarakat antara lain :

1. Ekspektasi (*expectation*), yaitu perkiraan keuntungan yang cukup bersaing dengan jenis investasi lainnya dengan tingkat risiko yang sama. Di bank dalam hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan atau disediakan bank, yaitu dalam hal memberikan pelayanan baik dalam menghimpun dana ataupun dalam menyalurkan dana kepada nasabah yang membutuhkan. Pelayanan disini menitikberatkan pada pelayanan dalam kegiatan penghimpunan dana yakni pelayanan yang diberikan kepada nasabah yang mempercayakan uangnya untuk disimpan di bank dengan suatu keuntungan atau manfaat

yang dapat diperoleh kedua belah pihak tentunya. Keberhasilan pelayanan ini dapat dipengaruhi oleh unsur-unsur yang meliputi :

- a. Tingkat bunga adalah jasa yang ditetapkan dan diberikan oleh bank terhadap simpanan nasabah.
  - b. Hadiah adalah sesuatu yang dapat diberikan bertujuan untuk menarik calon nasabah untuk menabung di bank dengan melakukan undian bagi penyimpan yang jumlah tabungannya memenuhi ketentuan minimal.
2. Kemanana (*safety*) yaitu tingkat keamanan yang lebih terjamin oleh bank atas dana nasabah, bank harus bertanggung jawab atas keselamatan dana-dana dan menyediakan setiap saat jika diperlukan sesuai dengan klasifikasi simpanan tersebut. Keberhasilan faktor keamanan ini dapat dipengaruhi oleh unsur-unsur yang meliputi :
- a. Dana tidak berkurang yaitu bahwa uang yang dipercayakan oleh para nasabah untuk disimpan dalam bentuk simpanan ini tidak mengalami pengurangan atau potongan apapun.
3. Ketetapan (*accuracy*) yaitu pengambilan atau penarikan dana yang tepat waktu atau ketetapan pelayanan baik dalam hal penarikan simpanan atau penarikan pinjaman, begitu pula dengan bank ketetapan pelayanan bank dalam memberikan pinjaman atau simpanan sampai uang diterima oleh nasabah. Hal ini dapat dipengaruhi oleh permodalan yang ada serta faktor kepercayaan manajer terhadap nasabah akan kemampuan untuk mengembalikan, hal ini meliputi :
- a. Jumlah penarikan simpanan adalah ketepatan suatu bank dalam hal pemberian jumlah simpanan yang disediakan bank kepada nasabah.
  - b. Waktu penarikan simpanan adalah ketentuan batasan atau waktu pemberian simpanan yang dijanjikan bank kepada nasabah.

- c. Ketentuan batasan pengambilan adalah ketentuan batasan atau waktu minimal bagi nasabah untuk mengambil simpanannya dengan syarat-syarat tertentu.
4. Pelayanan (*service*) yaitu pelayanan yang lebih fleksibel dan cepat. Di bank dalam hal ini dapat dilihat kesediaan pihak bank dalam memberikan pelayanannya yang dapat meliputi:
  - a. Waktu kerja bank adalah pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah dan hal waktu kerja pada karyawan untuk dapat melayani para nasabah.
  - b. Keberadaan karyawan di tempat kerja adalah pelayanan yang diberikan bank dalam hal kesediaan karyawan untuk melayani sepenuhnya nasabah yang akan melakukan simpanan.
  - c. Keramahan karyawan adalah pelayanan bank dilihat dari keramahan karyawan dalam melayani nasabah.
  - d. Kenyamanan ruangan adalah pelayanan yang diberikan dalam hal kenyamanan ruangan yang dimiliki oleh bank yang dapat menjadikan faktor pendukung nasabah untuk menyimpan uangnya di bank.
  - e. Jarak jangkauan pelayanan adalah pelayanan dari bank yang dilihat dari segi jarak jangkauan rumah nasabah ke bank yang menjadikan motivasi bagi nasabah untuk menyimpan uangnya di bank.
5. Pengeloaan dana oleh bank yang berhati-hati dengan kata lain pengeloaan disini dapat dilihat dari pembukuan yang dilakukan oleh manajemen bank yaitu bahwa setiap transaksi yang terjadi dicatat dengan tepat dan sesuai dengan waktu terjadinya transaksi. Sebagai tambahan bank menghadapi kebutuhan yang harus dilakukan untuk nasabah berupa laporan berkala dari semua transaksi pada rekening nasabah. Bank harus bisa menangani fungsi-fungsi setoran dan pembayaran secara efisien, cepat dan waktu yang

sama menjamin penyetor bahwa setiap transaksi yang mempengaruhi rekening. Penyetor akan dicatat secara pintas dalam hal ini dapat dilihat dari :

- a. Buku tabungan yang dibuat sederhana adalah yang dilakukan oleh bank dalam hal pencatatan dalam bentuk buku tabungan nasabah yang menyimpan uang di bank.
- b. Penyediaan dana adalah pengelolaan dana yang dilakukan oleh bank dalam hal penyediaan dana yang untuk berjaga-jaga apabila sewaktu-waktu nasabah akan menarik simpanannya.

Dalam penelitian ini pengukuran dengan menggunakan Skala Likert, skala Likert sendiri merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian. (Sugiyono, 2012:93). Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah penyimpan dalam menyimpan dananya di BPRS Al Ma'soem dengan rumus tersebut yaitu :

- a. Ekspektasi (*expectation*)

**Tabel 2.1 Rasio Nisbah/Bagi Hasil**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5			
Puas	4			
Cukup puas	3			
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>				

**Tabel 2.2 Hadiah/Bonus**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5			
Puas	4			
Cukup puas	3			
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>				

Skor-skor yang diperoleh dari hasil data tersebut kemudian dimasukkan kedalam tabel rekapitulasi penilaian sebagai berikut:

**Tabel 2.3 Rekapitulasi Hasil Penilaian Tentang Ekspetasi**

No	Indikator	Skor	%
1	Rasio nibah/bagi hasil		
2	Bonus/hadiah		
	Jumlah		

Menentukan batas interval menggunakan rumus :

$$I = \frac{(Skt \times n \times Ji) - (Skr \times n \times Ji)}{K}$$

Keterangan : I = Interval

Skt =Skor tertinggi

Skr =Skor terendah

K =Jumlah Kriteria Penilaian

Ji =jumlah indikator

n =jumlah sampel

Dari permasalahan diatas maka total skor yang diperoleh kemudian dikelompokan kedalam kriteria sebagai berikut:

$$I = \frac{(5 \times 50 \times 2) - (1 \times 50 \times 2)}{5} = 80$$

Sehingga kriteria penilaian adalah sebagai berikut :

- Skor 50 – 129 : Artinya nasabah sangat tidak puas dengan ekspektasinya terhadap bank
- Skor 130 – 209 : Artinya nasabah tidak puas dengan ekspektasinya terhadap bank
- Skor 210 – 289 : Artinya nasabah cukup puas dengan ekspektasinya terhadap bank
- Skor 290 – 369 : Artinya nasabah puas dengan ekspektasinya terhadap bank
- Skor 370 – 450 : Artinya nasabah sangat puas dengan ekspektasinya terhadap bank

b. Keamanan (*safety*)

**Tabel 2.4 Dana Tidak Berkurang**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5			
Puas	4			
Cukup puas	3			
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>				

Skor-skor yang diperoleh dari hasil data tersebut kemudian dimasukkan kedalam tabel rekapitulasi penilaian sebagai berikut:

**Tabel 2.5 Rekapitulasi Hasil Penilaian Tentang Keamanan**

No	Indikator	Skor	%
1	Dana tidak berkurang		
	Jumlah		

Menentukan batas interval menggunakan rumus :

$$I = \frac{(Skt \times n \times Ji) - (Skr \times n \times Ji)}{K}$$

- Keterangan :
- I = Interval
  - Skt =Skor tertinggi
  - Skr =Skor terendah
  - K =Jumlah Kriteria Penilaian
  - Ji =jumlah indikator
  - n =jumlah sampel

Dari permasalahan diatas maka total skor yang diperoleh kemudian dikelompokan kedalam kriteria sebagai berikut:

$$I = \frac{(5 \times 50 \times 1) - (1 \times 50 \times 1)}{5} = 40$$

Sehingga kriteria penilaian adalah sebagai berikut :

- Skor 50 – 89 : Artinya nasabah sangat tidak puas dengan tingkat keamanan bank
- Skor 90 – 129 : Artinya nasabah tidak puas dengan tingkat keamanan bank
- Skor 130 – 169 : Artinya nasabah cukup puas dengan tingkat keamanan bank
- Skor 170 – 209 : Artinya nasabah puas dengan tingkat keamanan bank
- Skor 210 – 250 : Artinya nasabah sangat puas dengan tingkat keamanan bank

Dalam pengukuran kepuasan nasabah dalam aktivitas penyimpanan dana di BPRS Al Ma'soem peneliti menggunakan beberapa faktor yang meliputi :

1. Ekspektasi (*expectation*)
2. Keamanan (*safety*)
3. Ketepatan (*accuracy*)
4. Pelayanan (*service*)
5. Pengelolaan dana

Untuk melakukan penilaian terhadap faktor-faktor di atas, dengan menggunakan instrumen Kuisinoner Kepuasan Nasabah yang dibagikan kepada 50 orang nasabah penyimpan secara acak yang dijadikan sebagai sampel.

- c. Ekspektasi (*expectation*)

**Tabel 2.6 Rasio Nisbah/Bagi Hasil**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5	16	32	80
Puas	4	27	54	108
Cukup puas	3	7	14	21
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>		50	100	209

**Tabel 2.7 Hadiah/Bonus**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5	14	28	70
Puas	4	31	62	124
Cukup puas	3	5	10	15
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>		50	100	209

Skor-skor yang diperoleh dari hasil data tersebut kemudian dimasukkan kedalam tabel rekapitulasi penilaian sebagai berikut:

**Tabel 2.8 Rekapitulasi Hasil Penilaian Tentang Ekspektasi**

No	Indikator	Skor
1	Rasio nibah/bagi hasil	209
2	Bonus/hadiah	209
	<b>JUMLAH</b>	<b>418</b>

Menentukan batas interval menggunakan rumus :

$$I = \frac{(Skt \times n \times Ji) - (Skr \times n \times Ji)}{K}$$

Keterangan : I = Interval  
 Skt = Skor tertinggi  
 Skr = Skor terendah  
 K = Jumlah Kriteria Penilaian  
 Ji = jumlah indikator  
 n = jumlah sampel

Dari permasalahan diatas maka total skor yang diperoleh kemudian dikelompokkan kedalam kriteria sebagai berikut:

$$I = \frac{(5 \times 50 \times 2) - (1 \times 50 \times 2)}{5} = 80$$

Sehingga kriteria penilaian adalah sebagai berikut :

- Skor 50 – 129 : Artinya tingkat nasabah sangat tidak puas dengan ekpektasinya terhadap bank
- Skor 130 – 209 : Artinya tingkat nasabah tidak puas dengan ekpektasinya terhadap bank
- Skor 210 – 289 : Artinya tingkat nasabah cukup puas dengan ekpektasinya terhadap bank

- Skor 290 – 369 : Artinya tingkat nasabah puas dengan ekpektasinya terhadap bank
- Skor 370 – 450 : Artinya tingkat nasabah sangat puas dengan ekpektasinya terhadap bank

d. Keamanan (*safety*)

**Tabel 2.9 Dana Tidak Berkurang**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5	22	44	110
Puas	4	20	40	80
Cukup puas	3	8	16	24
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>		50	100	214

Skor-skor yang diperoleh dari hasil data tersebut kemudian dimasukkan kedalam tabel rekapitulasi penilaian sebagai berikut:

**Tabel 2.10. Rekapitulasi Hasil Penilaian Tentang Keamanan**

No	Indikator	Skor
1	Dana tidak berkurang	214
	<b>JUMLAH</b>	<b>214</b>

Menentukan batas interval menggunakan rumus :

$$I = \frac{(Skt \times n \times Ji) - (Skr \times n \times Ji)}{K}$$

- Keterangan :
- I = Interval
  - Skt =Skor tertinggi
  - Skr =Skor terendah
  - K =Jumlah Kriteria Penilaian
  - Ji =jumlah indikator
  - n =jumlah sampel

Dari permasalahan diatas maka total skor yang diperoleh kemudian dikelompokan kedalam kriteria sebagai berikut:

$$I = \frac{(5 \times 50 \times 1) - (1 \times 50 \times 1)}{5} = 40$$

Sehingga kriteria penilaian adalah sebagai berikut :

- Skor 50 – 89 : Artinya nasabah sangat tidak puas dengan tingkat keamanan bank  
 Skor 90 – 129 : Artinya nasabah tidak puas dengan tingkat keamanan bank  
 Skor 130 – 169 : Artinya nasabah cukup puas dengan tingkat keamanan bank  
 Skor 170 – 209 : Artinya nasabah puas dengan tingkat keamanan bank  
 Skor 210 – 250 : Artinya nasabah sangat puas dengan tingkat keamanan bank

e. Ketepatan (*accuracy*)

**Tabel 2.11. Jumlah Penarikan Simpanan**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5	18	36	90
Puas	4	12	24	48
Cukup puas	3	20	40	60
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>		50	100	198

**Tabel 2.12 Waktu Penarikan Simpanan**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5	2	4	10
Puas	4	3	6	12
Cukup puas	3	45	90	135
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>		50	100	157

**Tabel 2.13. Ketentuan Batasan Penarikan Simpanan**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5	6	12	30
Puas	4	8	16	32
Cukup puas	3	36	72	108
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>		50	100	170

Skor-skor yang diperoleh dari hasil data tersebut kemudian dimasukkan kedalam tabel rekapitulasi penilaian sebagai berikut:

**Tabel 2.14. Rekapitulasi Hasil Penilaian Tentang Ketepatan**

No	Indikator	Skor
1	Jumlah penarikan simpanan	198
2	Waktu penarikan simpanan	157
3	Ketentuan batasan penarikan simpanan	170
	<b>JUMLAH</b>	<b>525</b>

Menentukan batas interval menggunakan rumus :

$$I = \frac{(Skt \times n \times Ji) - (Skr \times n \times Ji)}{K}$$

Keterangan : I = Interval  
 Skt =Skor tertinggi  
 Skr =Skor terendah  
 K =Jumlah Kriteria Penilaian  
 Ji =jumlah indikator  
 n =jumlah sampel

Dari permasalahan diatas maka total skor yang diperoleh kemudian dikelompokan kedalam kriteria sebagai berikut:

$$I = \frac{(5 \times 50 \times 3) - (1 \times 50 \times 3)}{5} = 120$$

Sehingga kriteria penilaian adalah sebagai berikut :

- Skor 50 – 169 : Artinya nasabah sangat tidak puas dengan tingkat ketepatan bank
- Skor 170 – 289 : Artinya nasabah tidak puas dengan tingkat ketepatan bank
- Skor 290 – 409 : Artinya nasabah cukup puas dengan tingkat ketepatan bank
- Skor 410 – 529 : Artinya nasabah puas dengan tingkat ketepatan bank
- Skor 530 – 650 : Artinya nasabah sangat puas dengan tingkat ketepatan bank

f. Pelayanan (*service*)

**Tabel 2.15. Waktu Kerja**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5	12	24	60
Puas	4	28	56	112
Cukup puas	3	10	20	30
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>		50	100	202

**Tabel 2.16 Keberadaan Karyawan Di Tempat Kerja**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5	16	32	80
Puas	4	27	54	108
Cukup puas	3	7	14	21
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>		50	100	209

**Tabel 2.17. Keramahan Karyawan**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5	27	54	135
Puas	4	12	24	48
Cukup puas	3	11	22	33
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>		50	100	216

**Tabel 2.18. Kenyamanan Ruangan**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5	19	38	95
Puas	4	23	46	92
Cukup puas	3	8	16	24
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>		50	100	211

**Tabel 2.19. Jangkauan Pelayanan**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5	6	12	30
Puas	4	32	64	128
Cukup puas	3	12	24	36
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>		50	100	194

Skor-skor yang diperoleh dari hasil data tersebut kemudian dimasukkan kedalam tabel rekapitulasi penilaian sebagai berikut :

**Tabel 2.20. Rekapitulasi Hasil Penilaian Tentang Pelayanan**

No	Indikator	Skor
1	Waktu kerja	202
2	Keberadaan karyawan di tempat kerja	209
3	Keramahan karyawan	216
4	Kenyamanan ruangan	211
5	Jangkauan pelayanan	194
	<b>JUMLAH</b>	<b>1.032</b>

Menentukan batas interval menggunakan rumus :

$$I = \frac{(Skt \times n \times Ji) - (Skr \times n \times Ji)}{K}$$

Keterangan : I = Interval  
 Skt =Skor tertinggi  
 Skr =Skor terendah  
 K =Jumlah Kriteria Penilaian  
 Ji =jumlah indikator  
 n =jumlah sampel

Dari permasalahan diatas maka total skor yang diperoleh kemudian dikelompokan kedalam kriteria sebagai berikut:

$$I = \frac{(5 \times 50 \times 5) - (1 \times 50 \times 5)}{5} = 200$$

Sehingga kriteria penilaian adalah sebagai berikut :

- Skor 50 – 249 : Artinya nasabah sangat tidak puas dengan tingkat pelayanan bank
- Skor 250 – 449 : Artinya nasabah tidak puas dengan tingkat pelayanan bank
- Skor 450 – 649 : Artinya nasabah cukup puas dengan tingkat pelayanan bank
- Skor 650 – 849 : Artinya nasabah puas dengan tingkat pelayanan bank
- Skor 850 – 1050 : Artinya nasabah sangat puas dengan tingkat pelayanan bank

g. Pengelolaan dana

**Tabel 2.21. Penyediaan Dana**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5	10	20	50
Puas	4	34	68	136
Cukup puas	3	6	12	18
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>		<b>50</b>	<b>100</b>	<b>204</b>

**Tabel 2.22. Buku Tabungan**

Penilaian	Skor	Responden		Nilai Skor
		Orang	%	
Sangat puas	5	18	36	90
Puas	4	27	54	108
Cukup puas	3	5	10	15
Tidak puas	2			
Sangat tidak puas	1			
<b>JUMLAH</b>		<b>50</b>	<b>100</b>	<b>213</b>

Skor-skor yang diperoleh dari hasil data tersebut kemudian dimasukkan kedalam tabel rekapitulasi penilaian sebagai berikut:

**Tabel 2.23. Rekapitulasi Hasil Penilaian Tentang Pengelolaan**

No	Indikator	Skor
1	Penyediaan dana	204
2	Buku tabungan	213
	<b>Jumlah</b>	<b>417</b>

Menentukan batas interval menggunakan rumus :

$$I = \frac{(Skt \times n \times Ji) - (Skr \times n \times Ji)}{K}$$

Keterangan : I = Interval  
 Skt =Skor tertinggi  
 Skr =Skor terendah  
 K =Jumlah Kriteria Penilaian  
 Ji =jumlah indikator  
 n =jumlah sampel

Dari permasalahan diatas maka total skor yang diperoleh kemudian dikelompokkan kedalam kriteria sebagai berikut:

$$I = \frac{(5 \times 50 \times 2) - (1 \times 50 \times 2)}{5} = 80$$

Sehingga kriteria penilaian adalah sebagai berikut :

- Skor 50 – 129 : Artinya nasabah sangat tidak puas dengan tingkat pengelolaan dana bank
- Skor 130 – 209 : Artinya nasabah tidak puas dengan tingkat pengelolaan dana bank
- Skor 210 – 289 : Artinya nasabah cukup puas dengan tingkat pengelolaan dana bank
- Skor 290 – 369 : Artinya nasabah puas dengan tingkat pengelolaan dana bank
- Skor 370 – 450 : Artinya nasabah sangat puas dengan tingkat pengelolaan dana bank

**Tabel 2.24. Rekapitulasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menyimpan Dana Di BPRS Al Ma'soem**

No	Uraian	Skor	Kriteria
1	Ekspektasi ( <i>expectation</i> )	418	Sangat puas
2	Keamanan ( <i>safety</i> )	214	Sangat puas
3	Ketepatan ( <i>accuracy</i> )	525	Puas
4	Pelayanan ( <i>service</i> )	1032	Sangat puas
5	Pengelolaan dana	417	Sangat puas
<b>Total skor</b>		<b>2.606</b>	<b>PUAS</b>

Berdasarkan data rekapitulasi di atas, secara umum setiap faktor termasuk dalam kriteria sangat puas. Namun demikian terdapat satu faktor yang termasuk dalam kriteria puas yaitu pada faktor ketepatan (*accuracy*), hal ini biasanya disebabkan nasabah tidak dapat mengambil simpanannya setiap saat karena hanya dapat diambil ketika jam operasional bank. Dari tabel di atas diperoleh total skor 2.606 point, maka sesuai dengan **Skala Nilai Total Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menyimpan Dana di Bank pada tabel diatas menunjukkan** hasil yang peroleh termasuk kedalam kategori puas. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang menjadi nasabah di BPRS Al Ma'soem sejauh ini menilai bahwa apa yang telah diberikan bank dengan saat ini nasabah sudah merasa puas, sehingga dapat memenuhi dan menampung setiap keinginan sekaligus memberikan kepuasan sesuai dengan yang mereka harapkan.



IKOPIN

### III. PENUTUP

Secara umum setiap faktor termasuk dalam kriteria sangat puas. Namun demikian terdapat satu faktor yang termasuk dalam kriteria puas yaitu pada faktor ketepatan (*accuracy*), hal ini biasanya disebabkan nasabah tidak dapat mengambil simpanannya setiap saat karena hanya dapat diambil ketika jam operasional bank. Namun dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang menjadi nasabah di BPRS Al Ma'soem sejauh ini menilai bahwa apa yang telah diberikan bank dengan saat ini nasabah sudah merasa puas, sehingga dapat memenuhi dan menampung setiap keinginan sekaligus memberikan kepuasan sesuai dengan yang mereka harapkan.

The image features a large, light gray watermark logo in the background. The logo consists of a stylized, geometric design with multiple overlapping shapes, including a central vertical element and several horizontal lines that create a sense of depth and movement. Below the logo, the word "IKOPIN" is written in a bold, sans-serif font, also in a light gray color, centered horizontally.

IKOPIN

## DAFTAR PUSTAKA

Dr. Kasmir, SE.,MM, *Bank dan Lembaga keuangan lainnya*, Edisi revisi ke-8, Penerbit Raja Grasindo Persada, Jakarta.2008.

Ktut Silvanita, *Bank dan lembaga Keuangan lainnya*, Penerbit Erlangga, Jakarta. 2008.

Dahlan Siamat, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta. 2010.



# IKOPIN