

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini ekonomi dan bisnis mengalami perkembangan yang pesat. Kemajuan ekonomi dan meluasnya peluang bisnis berdampak pada persaingan bisnis yang semakin ketat, baik pada sektor penjualan produk maupun sektor jasa termasuk industri perbankan. Diberlakukannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 mengatur mengenai ketentuan pelaksanaan syariah, tata cara dan persyaratan dalam perizinan usaha bank syariah, jenis dan kegiatan usaha, kelayakan usaha, penyaluran dana, serta larangan bagi bank syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS).<sup>1</sup> Ada pun yang dimaksud bank syariah yaitu bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Berdasarkan jenisnya bank syariah terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>2</sup> Kegiatan bank syariah ialah menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat. Dengan demikian bank syariah menjadi jembatan penghubung bagi pihak yang membutuhkan dana dengan pihak yang kelebihan dana.

Perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang pesat. Berikut jumlah perbankan syariah di Indonesia pada Desember 2020:

---

<sup>1</sup> OJK, “*Undang-undana No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*”, OJK, diakses dari <https://www.ojk.go.id>, pada tanggal 6 Juni 2021, pukul 10.27.

<sup>2</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 2.

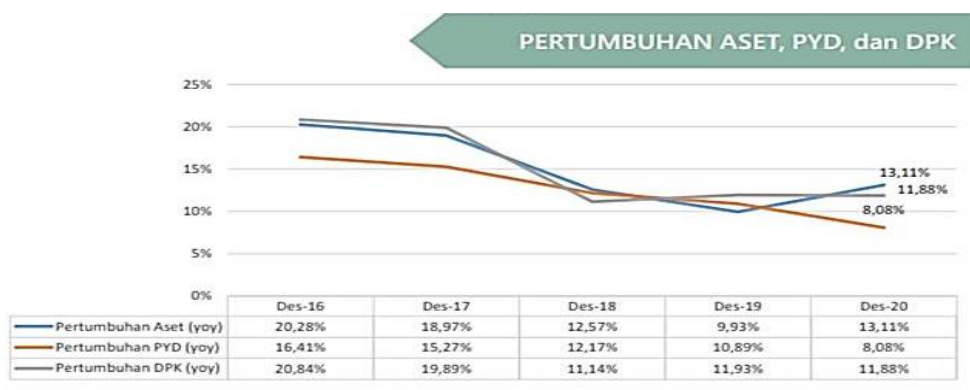
**Tabel 1.1**  
**Jumlah Perbankan Syariah di Indonesia Desember 2020**

No	Industri Perbankan	Tahun 2020	
		Jumlah Institusi	Jumlah Kantor
1	Bank Umum Syariah	14	2.034
2	Unit Usaha Syariah	20	392
3	Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	163	627
<b>Total</b>		197	3.053

(Sumber: <http://www.ojk.go.id>)<sup>3</sup>

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia sangat pesat, yang dibuktikan dengan *Snapshot* Perbankan Syariah Indonesia Desember 2020, Perbankan syariah terus menunjukkan perkembangan aset, Pembiayaan Yang Disalurkan (PYD) dan Dana Pihak Ketiga (DPK) terus bertumbuh positif. Hingga Desember 2020 total aset mencapai 1.802,86 Triliun atau USD 128,7 Milyar.

**Gambar 1.1**  
**Perkembangan Aset, PYD dan DPK Perbankan Syariah di Indonesia**



(Sumber: <http://www.ojk.go.id>)<sup>4</sup>

<sup>3</sup>Otoritas Jasa Keuangan, "Market Share Perbankan Syariah, Desember 2020", OJK, <http://www.ojk.go.id>, pada tanggal 22 April 2021, Pukul 6:25.

Pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah merupakan wujud pemenuhan kebutuhan masyarakat yang menginginkan suatu sistem alternatif perbankan yang bukan hanya menyediakan jasa atau layanan keuangan saja melainkan juga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pertumbuhan tersebut mengakibatkan terjadinya persaingan yang kompetitif antar lembaga keuangan. Untuk itu, diperlukan strategi dalam menjaga eksistensi lembaga keuangan yang bersangkutan, diantaranya ialah dengan memahami apa yang dibutuhkan oleh nasabah serta memberikan pelayanan yang baik melalui komunikasi yang efektif dan komitmen dalam melayani nasabah.

Layanan yang baik dapat dilihat dari kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Kualitas layanan merupakan hasil yang dapat dicapai melalui aktivitas atau tindakan, dalam hal ini ialah pelayanan yang diberikan. Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa atau layanan, bank memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada para nasabah dan pihak-pihak lain yang menggunakan jasa bank. Setiap unit unsur yang terlibat dalam pelayanan dituntut untuk melakukan perbaikan serta penyempurnaan pelayanan dalam rangka pemenuhan kualitas pelayanan yang bernilai. Untuk itu, perbankan harus memiliki kualitas layanan yang bermutu dengan memberikan pelayanan terbaik secara berkesinambungan sehingga keinginan dan harapan nasabah terpenuhi dan tercipta rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

---

<sup>4</sup>Otoritas Jasa Keuangan “*Snapshot Perbankan Syariah Desember 2020*”, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita/-dan-kegiatan/publikasi/Pages/-Snapshot-Perbankan-Syariah-Desember-2020.aspx>, pada tanggal 22 April 2021, Pukul 6:30.

Kualitas layanan berkaitan erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas layanan dapat memberikan dorongan bagi nasabah untuk menjalin hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan perbankan. Dengan adanya hubungan tersebut, akan membuat perusahaan mampu memahami harapan dan kebutuhan nasabah secara spesifik. Pada akhirnya perusahaan dapat menciptakan kepuasan nasabah dengan memaksimalkan pengalaman baik bagi nasabah dan meminimalkan pengalaman yang kurang menyenangkan.<sup>5</sup>

Kepuasan nasabah berjalan beriringan dengan ketidakpuasan. Artinya tanggapan nasabah terhadap penilaian dan ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual dari pelayanan setelah menggunakan atau layanan.<sup>6</sup> Realitanya pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada nasabah di samping dapat mempertahankan nasabah untuk tetap menggunakan jasa yang ditawarkan, bank dapat pula menarik nasabah baru untuk mencoba menggunakan jasa bank yang bersangkutan.

Kualitas layanan dapat diuji dengan setiap pelaksanaan kerja atau pelayanan yang diberikan. Pelayanan tersebut berupa serangkaian kegiatan atau kinerja yang ditawarkan penyedia layanan kepada pengguna layanan yang sifatnya tidak kasat mata dan tidak menghasilkan apapun.<sup>7</sup> Kualitas layanan hanya dapat diingat dan dirasakan sehingga nasabah harus berperan aktif dalam menggunakan jasa atau layanan tersebut.

---

<sup>5</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2016), 119-120.

<sup>6</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction dan Calla Center Berdasarkan ISO 9001 : Mengukur Pelayanan Jasa Plus Studi Kasus PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2013), 7.

<sup>7</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Kelle, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 36.

Kualitas layanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang menggunakan layanan, pelanggan akan menilai kualitas layanan dari perusahaan. Pelanggan akan membandingkan harapan layanan dengan kinerja yang diberikan oleh pemberi layanan. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dirasakan (*perceived service*).<sup>8</sup> Nasabah akan mempertimbangkan antara layanan yang diharapkan dan pelayanan yang diberikan bank. Jika harapan terpenuhi maka layanan dapat dikategorikan berkualitas baik dan memuaskan nasabah.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan digunakan perbankan sebagai strategi dalam memenangkan persaingan. Strategi peningkatan kualitas layanan tidak akan berhasil jika kegiatan pemberian layanan tidak diukur. Oleh karena itu penting dilakukan pengukuran terhadap kualitas layanan untuk mengevaluasi kinerja layanan dan meningkatkan kualitas layanan. Alat ukur yang sering digunakan untuk mengetahui tingkat layanan ialah dengan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*. Metode SERVQUAL atau yang sering disebut *gap analysis* memiliki kelebihan yaitu dapat mengetahui jarak tingkat persepsi dan harapan pelanggan, sedangkan *Importance Performance Analysis* dapat memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat harapan pelanggan yang diinterpretasikan dalam diagram kartesius dengan skala yang mudah dimengerti dan berbiaya rendah serta kedua metode ini mudah dalam analisis datanya.

---

<sup>8</sup> Muhammad Jazuli, dkk, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan SEVQUAL dan *Importance Performance Analysis* Di PT. XYZ", *Juminten*, 01, No. 01, 2020, 65.

SERVQUAL (*Service Quality*) merupakan pengukuran harapan dan persepsi pelanggan dalam hal ini ialah nasabah yang didasarkan pada skala multi item pada lima dimensi kualitas jasa, meliputi daya tanggap, empati, jaminan, bukti fisik dan reliabilitas.<sup>9</sup> Evaluasi kualitas jasa dengan model SERVQUAL juga dapat diketahui nilai gap atau kesenjangan antara harapan dan kinerja sehingga dapat diketahui seberapa jauh perbedaan layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan dalam kenyataan. Untuk menganalisis lebih lanjut digunakan metode *Importance Performance Analysis*.

*Importance Performance Analysis* merupakan alat ukur kualitas layanan untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting bagi nasabah dan seberapa baik perusahaan memberikan layanan yang kemudian diinterpretasi pada area dalam grafik kartesius berupa.<sup>10</sup> Disamping itu, dengan metode ini juga dapat melihat sejauh mana tingkat kepentingan harapan dan kinerja serta pencapaian dari perusahaan dalam memberikan layanan kepada nasabah.<sup>11</sup> Pada akhirnya perusahaan dapat memprioritaskan atribut pelayanan yang harus dipertahankan, dikurangi maupun ditingkatkan untuk memperbaiki dan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Dengan demikian pihak penyedia jasa dapat menentukan langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan layanan terbaik bagi nasabah selaku pengguna layanan.

---

<sup>9</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2016), 159.

<sup>10</sup> Tony Wijaya, *Mengukur Kualitas Layanan: dengan Indeks Kepuasan, Metode Important Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE, 2016), 70.

<sup>11</sup> Johan Oscar Ong dan Jati Pambudi, Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* Di SBU Laboratorium Cibitung PT Sucofindo (Persero), *Jati Undip*, Vol IX, No.1, Januari 2014, 5.

Berbagai penelitian mengenai kualitas layanan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* telah banyak dilakukan diantaranya Evan A J Mamangkey dalam jurnal Analisa Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* dan PGCV Terhadap Kinerja PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado menunjukkan bahwa hampir seluruh item pernyataan belum memenuhi harapan nasabah. Adapun atribut 1, 8 dan 9 menjadi prioritas perbaikan dalam diagram *Importance Performance Analysis* karena memiliki nilai persepsi rendah namun harapan tinggi. Sedangkan berdasarkan nilai PGCV, atribut (4) ketersediaan tempat parkir yang memadai menjadi atribut utama untuk diperbaiki oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado.<sup>12</sup>

Radix Ilman dan kawan-kawan pada penelitiannya menghasilkan kesimpulan yang menunjukkan pada analisis SERVQUAL terdapat kesesuaian harapan nasabah dengan layanan yang diberikan pada dimensi *assurance* dengan nilai gap positif sebesar 0,04 yang menunjukkan adanya kesesuaian harapan nasabah sebagai pengguna jasa tabungan amanah dengan layanan yang diberikan bank. Ada pun hasil pengukuran dalam *Importance Performance Analysis* didapatkan atribut yang harus diprioritaskan perbaikannya yaitu pegawai bank BPRS Kota Mojokerto memahami permintaan proses transaksi dan terdapat respon terhadap saran nasabah untuk pegawai BPRS Kota Mojokerto.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Evan A J Mamangkey dkk, Analisa Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* dan PGCV Terhadap Kinerja PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado. *Jurnal Emba*, Vol. 9, No.2, April 2021, 348-358.

<sup>13</sup> Radix Ilman, dkk, Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank BPR Syariah Kota Mojokerto dengan Metode *Service Quality*, *Jurnal Valtech*, Vol 3, No 2, 2020, 91.

Muhammad Fachtur Rahman dalam jurnal Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegadaian Cabang Pandaan dengan metode SERVQUAL menghasilkan nilai kesenjangan sebesar -0,86 yang menunjukkan terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi nasabah terkait kualitas layanan. Serta layanan yang diberikan oleh Pegadaian masih belum memenuhi harapan nasabah.<sup>14</sup>

Dari penelitian di atas terdapat gap empiris antara harapan dan persepsi dari layanan. Selain itu ditemukan pernyataan kurang optimalnya kualitas layanan, sarana dan prasarana serta kecakapan para pegawai atau staf penyelenggara layanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan pengamatan di lapangan diperoleh informasi mengenai kesenjangan harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan BSI KCP Pamekasan, diantaranya ialah pelayanan dari pihak bank yang kurang maksimal, sarana dan prasarana di BSI KCP Pamekasan juga masih kurang lengkap. Berdasarkan pengamatan peneliti ketika mengunjungi BSI KCP Pamekasan, terlihat *bankinghall* bank yang kurang luas namun cukup untuk menampung nasabah, karyawan kurang cepat dalam menangani masalah nasabah, disamping itu di area dekat toilet masih kurang rapi terdapat banyak sandal dan sepatu ganti karyawan yang masih belum tertata, serta tempat parkir belum sepenuhnya menampung kendaraan nasabah sehingga terkadang nasabah harus menitip di parkir toko Anugerah.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Mochammad Fathor Rahman, dkk, Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegadaian Cabang Pandaan dengan Metode SERVQUAL, *Valtech*, Vol. 3, No. 2, 2020.

<sup>15</sup> Observasi, di BSI KCP Pamekasan, 06 November 2020.



Terjadinya kesenjangan didukung oleh informasi dari beberapa nasabah BSI KCP Pamekasan sekaligus mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura mengenai harapan dan kesan layanan di BSI KCP Pamekasan sebagai berikut: Syukron Amrullah menyatakan bahwa pelayanan di BSI KCP pelayanannya sudah cukup baik, namun untuk sistem pelayanan keluhan masih kurang cepat penanganannya seperti *Costumer Service* (CS) belum sigap secara penuh saat ada permasalahan karena karyawan masih baru *dirolling*, untuk kedepannya antrian ke CS perlu diperbaiki agar nasabah tahu posisi antrian.<sup>16</sup> Lukman menyebutkan untuk pelayanan BSI KCP Pamekasan lumayan baik dan diharapkan pengaturan waktu layanan ke CS lebih baik lagi, layanan di bagian teller diperbaiki juga misalnya dengan memberikan no antrean kepada nasabah, dan fasilitas ATM perlu diperbaiki sistem maupun jaringannya sehingga tidak terjadi *trouble*, serta parkir bisa diperluas agar semua kendaraan nasabah dapat tertampung.<sup>17</sup> Abd Rahman menyebutkan pelayanan dalam pembayaran UKT di BSI KCP Pamekasan harus menunggu berjam-jam yang disebabkan karena tidak seimbang jumlah karyawan BSI KCP Pamekasan dengan jumlah mahasiswa yang sangat banyak untuk melakukan pembayaran UKT.<sup>18</sup> Sedangkan Humaidi mengemukakan pelayanan di BSI KCP Pamekasan sudah cukup baik, hanya perlu perbaikan jaringan ATM supaya tidak terjadi *error* atau *trouble* ketika melakukan penarikan, dan perlu dikembangkan lagi supaya bisa setor tunai lewat ATM untuk mempercepat layanan.<sup>19</sup>

---

<sup>16</sup>Syukron, Nasabah BSI KCP Pamekasan, Wawancara telepon, (16 Februari 2021).

<sup>17</sup> Lukman, Nasabah BSI KCP Pamekasan, Wawancara langsung, (15 Februari 2021).

<sup>18</sup> Abdur Rahman, Nasabah BSI KCP Pamekasan, Wawancara langsung, (22 April 2021).

<sup>19</sup> Humaidi, Nasabah BSI KCP Pamekasan, Wawancara telepon, (22 April 2021).

Dari informasi di atas, maka diperlukan pelayanan yang lebih maksimal dan pengukuran tingkat kualitas layanan. Hal ini dilakukan dalam rangka mengevaluasi, memperbaiki dan meningkatkan pelayanan di BSI KCP Pamekasan agar sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, penulis meneliti permasalahan dalam pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pamekasan dengan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*. Untuk itulah penulis mengemukakan sebuah judul penelitian: Analisis Tingkat Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* di BSI KCP Pamekasan (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Madura).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan beberapa permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura terhadap kualitas layanan BSI KCP Pamekasan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL?
2. Apakah ada perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura terhadap kualitas layanan BSI KCP Pamekasan?
3. Bagaimana pencapaian kualitas layanan yang diberikan BSI KCP Pamekasan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini, meliputi:

1. Untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura terhadap kualitas layanan BSI KCP Pamekasan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.
2. Untuk mengetahui adanya perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura terhadap kualitas layanan BSI KCP Pamekasan.
3. Untuk mengetahui pencapaian kualitas layanan yang diberikan BSI KCP Pamekasan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi lembaga terkait, masyarakat dan kalangan pendidik. Kegunaan penelitian ini meliputi:

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang memerlukan pencarian informasi terkait dengan penelitian.
- b. Sumbangan ilmu kepastakaan serta memperkaya khazanah perpustakaan IAIN Madura.
- c. Dapat menjadi bahan dan acuan untuk penelitian selanjutnya.
- d. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan terkait dengan permasalahan yang diteliti, yakni mengetahui tingkat kualitas layanan perbankan dengan lima dimensi *service quality*.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan informasi, gambaran dan masukan yang berguna sebagai alat evaluasi bagi segenap karyawan BSI KCP Pamekasan serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi BSI KCP Pamekasan ketika akan menetapkan kebijakan yang terkait dengan perbaikan dan penyempurnaan kualitas layanan.

## E. Ruang Lingkup Penelitian

### 1. Ruang Lingkup Variabel

Ruang lingkup variabel yang diteliti adalah kualitas layanan. Metode dalam mengukur kualitas layanan digunakan SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* dengan melibatkan dimensi kualitas layanan yang meliputi:

- a. Reliabilitas, kemampuan perusahaan untuk menyampaikan dengan jasa perusahaan yang akurat, benar dan tepat. Adapun indikator-indikator reliabilitas yaitu:<sup>20</sup>
  - 1) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
  - 2) Dapat diandalkan dalam menangani masalah pelanggan.
  - 3) Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali.
  - 4) Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
  - 5) Menyimpan data, catatan dan dokumen pelanggan tanpa kesalahan.
- b. Daya tanggap, berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menyampaikan jasa secara cepat kepada pelanggan dan dalam merespon permintaan pelanggan. Adapun indikator-indikator daya tanggap yaitu:<sup>21</sup>
  - 1) Kesiapan merespon permintaan pelanggan.
  - 2) Layanan yang cepat kepada pelanggan.
  - 3) Kesiediaan untuk membantu pelanggan.
  - 4) Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai kepastian waktu penyampaian jasa

---

<sup>20</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfaction*(Yogyakarta: Andi, 2016), 162.

<sup>21</sup> Ibid.

c. Jaminan, berkaitan dengan sikap dan perilaku karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. Adapun indikator-indikator jaminan yaitu:<sup>22</sup>

- 1) Karyawan menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan.
- 2) Membuat pelanggan merasa aman pada saat melakukan transaksi.
- 3) Karyawan bersikap sopan secara konsisten.
- 4) Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan.

d. Empati, yaitu perusahaan memahami masalah yang dihadapi nasabah. Adapun indikator-indikator empati yaitu:<sup>23</sup>

- 1) Karyawan memberikan perhatian individual kepada pelanggan.
- 2) Karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian.
- 3) Bersungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.
- 4) Karyawan yang memahami keluhan pelanggan
- 5) Waktu beroperasi jam kantor yang nyaman.

e. Bukti fisik, berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan karyawan. Adapun indikator-indikator bukti fisik yaitu:<sup>24</sup>

- 1) Peralatan modern.
- 2) Fasilitas yang berdaya tarik visual.
- 3) Karyawan profesional dan berpakaian rapi.
- 4) Materi-materi yang berkaitan dengan jasa atau layanan yang berdaya tarik visual.

---

<sup>22</sup> Ibid., hlm.163.

<sup>23</sup> Ibid.

<sup>24</sup> Ibid.

Formula dalam metode SERVQUAL sebagai berikut:

$$Q = P - E$$

Keterangan:

Q = Quality

P = Persepsi

E = Ekspektasi

Terjadinya kesenjangan harapan dan persepsi kualitas layanan menunjukkan adanya perbedaan persepsi dan harapan. Untuk mengetahui adanya signifikansi perbedaan kualitas layanan pada harapan dan persepsi layanan, maka digunakan uji beda dengan formula sebagai berikut:<sup>25</sup>

$$t = \frac{\bar{D}}{\frac{SD}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan:

$\bar{D}$  = rata-rata selisih pengukuran 1 dan 2

$SD$  = standard deviasi selisih pengukuran 1 dan 2

$n$  = jumlah sampel

Hasil perhitungan dari metode SERVQUAL kemudian diintegrasikan ke dalam metode *Importance Performance Analysis* agar diketahui atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting bagi nasabah dan seberapa baik perusahaan memberikan layanan. Formula dalam *importance performance analysis* meliputi:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^p \bar{X}_i}{p}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{p}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{p}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{p}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Rata-rata tingkat persepsi pelanggan

$\bar{Y}$  = Rata-rata tingkat harapan pelanggan

$n$  = Jumlah responden

$p$  = Jumlah atribut layanan

<sup>25</sup> Nuryadi, dkk, *Dasar-dasar Statistik Penelitian*, (Yogyakarta: Mercubuana, 2017), 101.

## **2. Ruang Lingkup Objek dan Subjek**

Subjek dalam penelitian ini ialah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura sedangkan objek penelitiannya ialah kualitas layanan serta BSI KCP Pamekasan.

## **3. Ruang Lingkup Tempat dan Waktu**

Penelitian ini bertempat di BSI KCP Pamekasan yang beralamat di Jl. Jokotole No. 72 Pamekasan dan dilakukan pada saat penelitian hingga selesai proses penelitian.

## **F. Asumsi Penelitian**

Asumsi penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Metode SERVQUAL menjadi alat ukur tingkat kualitas layanan yang membandingkan persepsi dan ekspektasi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia layanan.
2. SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* menjadi alat untuk perbaikan bagi perusahaan terhadap kualitas layanan.

## **G. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian dan perlu pengujian kebenarannya. Untuk mengetahui jawaban rumusan masalah yang kedua, maka penulis menyusun hipotesis sebagai berikut:

1. Ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan pada dimensi reliabilitas.



2. Ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan pada dimensi daya tanggap.
3. Ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan pada dimensi jaminan.
4. Ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan pada dimensi empati.
5. Ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan pada dimensi bukti fisik.

#### **H. Definisi Istilah**

Untuk memperoleh menghindari kesalahpahaman dalam memahami judul skripsi ini, maka penulis memberikan kosakata berikut:

1. Kualitas layanan merupakan kesesuaian layanan dengan spesifikasi layanan yang telah ditawarkan sebelumnya dan dapat mengurangi, memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan.
2. SERVQUAL merupakan alat ukur kualitas layanan dengan menggunakan lima dimensi layanan meliputi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Pengukuran dengan SERVQUAL bertujuan untuk melihat adanya gap antara harapan kualitas layanan dan persepsi kualitas layanan yang diterima pelanggan.
3. *Importance performance analysis* merupakan alat analisis deskriptif yang melihat kualitas layanan dari segi kepentingan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Interpretasi kepentingan layanan pada *importance performance analysis* ditampilkan pada sebuah grafik kartesius.

## **I. Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini, didasarkan pada penelitian yang ada sebelumnya. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Radix Ilman, dkk dalam jurnal Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank BPR Syariah Kota Mojokerto dengan Metode *Service Quality*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan BPR Syariah Kota Mojokerto dan mengetahui faktor yang harus diprioritaskan dan tetap dipertahankan untuk memenuhi kepuasan nasabah serta mengetahui kesesuaian antara harapan dan persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPR Syariah Kota Mojokerto. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara acak proporsional (*proporsional random sampling*). Data dianalisis dengan menggunakan metode *service quality* dan diintegrasikan dengan *importance performance analysis*. Adapun hasil penelitian diperoleh dimensi kualitas layanan yang bernilai positif sebesar 0,04 yang menunjukkan kualitas layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan nasabah serta terdapat 2 atribut prioritas perbaikan yang ditunjukkan dalam derajat kartesius.

Evan A J Mamangkey dkk, dalam jurnal Analisa Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* dan PGCV Terhadap Kinerja PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegadaian dan mengetahui gap antara harapan dan persepsi nasabah serta dapat menentukan prioritas perbaikan kualitas pegadaian. Penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive*

*sampling*. Data dianalisis dengan perhitungan gap *SERVQUAL* dan *importance performance analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh atribut pernyataan pada setiap dimensi belum memenuhi harapan nasabah dikarenakan nilai tingkat persepsi yang lebih rendah dari harapan nasabah serta terdapat 3 atribut yang diprioritaskan dalam diagram *importance performance analysis*. Adapun analisis dengan *potencial gain customer value* menunjukkan ketersediaan tempat parkir yang memadai menjadi atribut yang utama untuk diperbaiki.

Danang Wijayanto dkk, dalam jurnal Analisis Kepuasan Nasabah dan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah. Penelitian ini bertujuan untuk Z. Data dianalisis dengan perhitungan gap *SERVQUAL* yang terdiri dari lima dimensi layanan. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa Dimensi *Compliance* memiliki nilai skor persepsi yang tinggi sebesar 3,19 yang menunjukkan dimensi yang paling bagus dari layanan yang diberikan bank. Adapun tingkat penyesuaiannya sebesar 98,42 % yang menunjukkan layanan yang diberikan belum memenuhi harapan nasabah.

**Tabel 1.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti (Tahun) Judul Penelitian	Metode Penelitian		Hasil Penelitian
		Persamaan	Perbedaan	
1	Radix Ilman, Sri Indriyani dan Emmalia Andriyanti (2020) Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank BPR Syariah Kota Mojokerto dengan Metode <i>Service Quality</i> .	<i>Service Quality dan Importance Performance Analysis</i>	Teknik penarikan sampel dan objek penelitian	Diperoleh dimensi kualitas layanan yang bernilai positif sebesar 0,04 yang menunjukkan kualitas layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan nasabah Terdapat 2 atribut prioritas perbaikan yang ditunjukkan dalam derajat kartesius
2	Evan A J Mamangkey, James D Massie, dan Hendra N Tawes (2021) Analisa Kualitas Layanan dengan	<i>Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA)</i>	<i>Potencial Gain Costumer Value (PGCV)</i> Teknik Penarikan	Hampir seluruh atribut pernyataan pada setiap dimensi belum memenuhi harapan nasabah dikarenakan nilai tingkat persepsi yang lebih rendah dari

	Menggunakan Metode SERVQUAL, <i>Importance Performance Analysis</i> dan PGCV Terhadap Kinerja PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado		sampel dan objek penelitian	harapan nasabah. Terdapat 3 atribut yang diprioritaskan dalam diagram IPA. Ketersediaan tempat parkir yang memadai menjadi atribut yang utama untuk diperbaiki berdasarkan perhitungan PGCV.
3	Danang Wijayanto (2021) Analisis Kepuasan Nasabah dan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah.	<i>Gap Analysis</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> Teknik pengambilan sampel	Dimensi CARTER Objek penelitian	Dimensi <i>Compliance</i> memiliki nilai skor persepsi yang tinggi sebesar 3,19 yang menunjukkan dimensi yang paling bagus dari layanan yang diberikan bank. Adapun tingkat penyesuaiannya sebesar 98,42 % menunjukkan layanan yang diberikan belum memenuhi harapan nasabah.

