

BAB IV
DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN
PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum BSI KCP Pamekasan

a. Sejarah BSI KCP Pamekasan

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia sehingga memiliki peluang yang besar dalam pengembangan ekonomi syariah dan menjadi lembaga keuangan syariah terdepan di dunia. Kesadaran masyarakat akan *halal matter* menjadi faktor pendukung dalam pengembangan industri halal di Indonesia, termasuk perbankan syariah.¹ Bank syariah berperan sebagai fasilitator dalam aktivitas ekonomi dan lingkungan industri halal di Indonesia. Dalam kurun waktu tiga dekade, perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan mulai dari inovasi produk, jaringan, dan peningkatan pelayanan yang menunjukkan *trend* positif dari tahun ke tahun.

Percepatan perkembangan juga dapat dilihat dari aksi korporasi yang banyak dilakukan oleh bank syariah, tidak terkecuali oleh tiga bank milik negara yaitu BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah dan BNI Syariah. Dalam rangka penguatan dan peningkatan perbankan berbasis syariah, maka ketiga bank tersebut digabungkan menjadi satu kesatuan yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI).

¹ Sejarah Bank Syariah Indonesia, https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html, diakses pada tanggal 2 Juni 2021 pada Pukul 11.26.

BSI didirikan pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H dan diresmikan oleh presiden Jokowi. Pendirian bank ini merupakan wujud komitmen pemerintah untuk memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru ekonomi nasional dan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat lembaga keuangan syariah di dunia. Adanya BSI diharapkan dapat menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga dapat memberikan layanan yang lengkap dan memiliki permodalan yang lebih baik dan dengan adanya dorongan dari bank induk juga pemerintah, diharapkan dapat bersaing dalam tingkat global dan dapat berkontribusi dalam mensejahterakan umat.² Penggabungan ketiga bank tersebut serentak dilakukan baik di kantor pusat, kantor cabang maupun kantor cabang pembantu termasuk di Pamekasan. Penggabungan BRISyariah KCP Pamekasan dan Bank Syariah Mandiri di Pamekasan menjadi BSI KCP Pamekasan.

b. Visi dan Misi BSI KCP Pamekasan

Visi:³

Menjadi top 10 *global Islamic Bank*.

Misi:⁴

1. Memberikan akses solusi keuangan.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

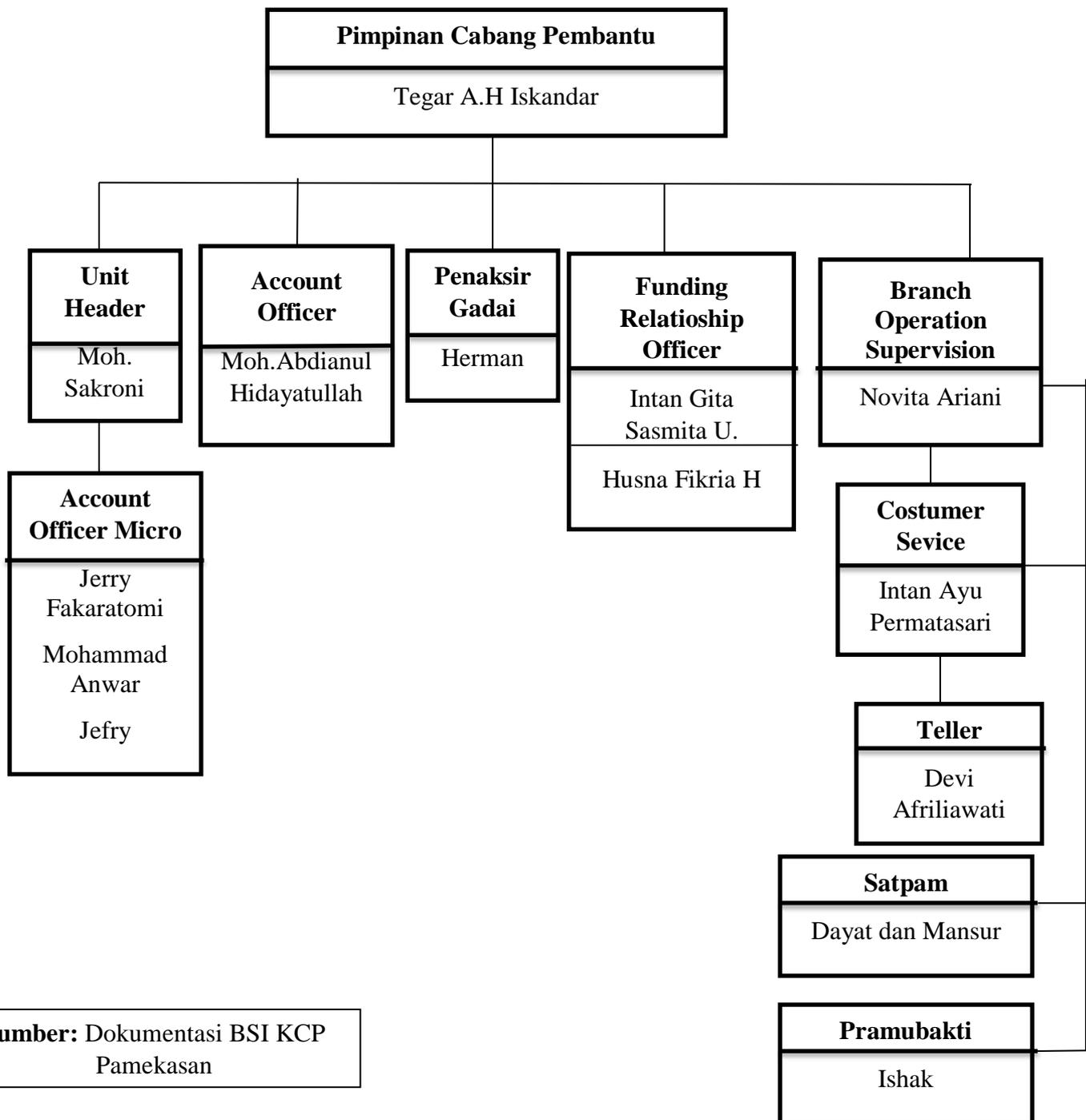
² Ibid.

³Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia, https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html, diakses pada tanggal 2 Juni 2021 pada Pukul 11.30.

⁴ Ibid.

c. Struktur Organisasi BSI KCP Pamekasan⁵

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BSI KCP Pamekasan



Sumber: Dokumentasi BSI KCP Pamekasan

⁵ Dokumentasi BSI KCP Pamekasan

Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI)

Produk⁶

- 1) BSI Tabungan Bisnis
- 2) BSI Tabungan Classic
- 3) BSI Tabungan Easy Mudharabah
- 4) BSI Tabungan Easy Wadiah
- 5) BSI Tabungan Efek Syariah
- 6) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
- 7) BSI Tabungan Junior
- 8) BSI Tabungan Mahasiswa
- 9) BSI Tabungan Payroll
- 10) BSI Tabungan Pendidikan
- 11) BSI Tabungan Pensiun
- 12) BSI Tabungan Prima
- 13) BSI Tabungan Rencana
- 14) BSI Tabungan Simpanan Pelajar
- 15) BSI Tabungan Smart
- 16) BSI Tabungan Easy Mudharabah
- 17) Tabungan Faedah Simpanan Pelajar iB
- 18) BSI Tabungan Valas
- 19) BSI Tabunganku
- 20) BSI Tapenas Kolektif.

⁶ Ibid.

Layanan⁷

- 1) Bank Guarantee Under Counter Guarantee
- 2) BSI Bank Garansi
- 3) BSI Cash Management
- 4) BSI Deposito Ekspor SDA
- 5) BSI Giro Ekspor SDA
- 6) BSI Giro Optima
- 7) BSI Giro Pemerintah
- 8) BSI Pembiayaan Investasi
- 9) Giro Vostro
- 10) Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank
- 11) Pembiayaan yang Diterima (PYD)

2. Analisis Deskriptif

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dan diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa FEBI IAIN Madura yang menjadi nasabah di BSI KCP Pamekasan. Adapun metode yang digunakan ialah *nonprobability sampling* dengan *purposive sampling* yaitu dengan pertimbangan kriteria tertentu pada sampel penelitian. Sehingga sampel pada penelitian ini sebanyak 92 orang. Syarat pengolahan data dengan bantuan SPSS dapat terpenuhi. Rincian pengumpulan data melalui kuesioner sebagai berikut:

⁷ Ibid.

Tabel 4.1
Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner Kualitas Layanan

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebarakan	92
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	92
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	92
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data primer diolah, 2021

1) **Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEBI IAIN Madura. Jumlah mahasiswa yang diambil sebagai responden sebanyak 92 orang dengan karakteristik berdasarkan jenis kelamin, angkatan, dan program studi. Adapun karakteristik responden dijabarkan sebagai berikut:

a) **Jenis Kelamin**

Data mengenai jenis kelamin mahasiswa FEBI IAIN Madura yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	43	46.7	46.7	46.7
Perempuan	49	53.3	53.3	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Sumber: SPSS23, diolah penulis 2021

Berdasarkan tabel 4.2, dapat diperoleh informasi bahwa jumlah responden mahasiswa FEBI IAIN Madura berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 43 responden dengan persentase 46,7% laki-laki dan 49 responden perempuan dengan persentase 53,3%, jadi mayoritas responden berjenis kelamin perempuan.

b) Angkatan

Data mengenai angkatan responden mahasiswa FEBI IAIN Madura sebagai berikut:

Tabel 4.3
Data Responden Berdasarkan Angkatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2017.00	53	57.6	57.6	57.6
2018.00	39	42.4	42.4	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Sumber: SPSS23, diolah penulis 2021

Berdasarkan tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEBI IAIN Madura angkatan 2017 sebanyak 53 responden dengan persentase 57,6%. Sedangkan angkatan 2018 sebanyak 39 responden dengan persentase 42,4%.

c) Program Studi

Data mengenai program studi responden mahasiswa FEBI IAIN Madura sebagai berikut:

Tabel 4.4.
Data Responden Berdasarkan Program Studi Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perbankan Syariah	36	39.1	39.1	39.1
Ekonomi Syariah	35	38.0	38.0	77.2
Akuntansi Syariah	21	22.8	22.8	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Sumber: SPSS23, diolah penulis 2021

Berdasarkan pada tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEBI IAIN Madura program studi Perbankan Syariah sebanyak 36 responden atau 39,1%, program studi Ekonomi Syariah sebanyak 35 responden atau 38% dan program studi Akuntansi Syariah sebanyak 21 responden atau 22,8%.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari satu variabel yaitu kualitas layanan dengan melibatkan lima dimensi *Service Quality*. Data hasil penelitian diperoleh dengan membagikan kuesioner yang terdiri dari 22 atribut pernyataan kepada responden.

Tabel 4.5
Atribut Pernyataan Kuesioner

No	Atribut Pernyataan	H	P
1	BSI KCP Pamekasan menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan.	H1	P1
2	Karyawan BSI KCP Pamekasan dapat dipercaya atau diandalkan dalam menangani masalah layanan nasabah.	H2	P2
3	Keakuratan informasi dari karyawan BSI KCP Pamekasan sejak nasabah pertama kali melakukan transaksi.	H3	P3
4	Kedisiplinan waktu pelayanan (jam buka/tutup) di BSI KCP Pamekasan.	H4	P4
5	Karyawan BSI KCP Pamekasan membuat setiap catatan dan dokumen nasabah secara akurat tanpa adanya kesalahan.	H5	P5
6	Karyawan BSI KCP Pamekasan cepat tanggap dalam merespon permintaan, keluhan dan masukan dari nasabah.	H6	P6
7	Karyawan BSI KCP Pamekasan melayani nasabah dengan cepat dan tepat.	H7	P7
8	Kesediaan karyawan BSI KCP Pamekasan untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi	H8	P8

9	Karyawan BSI KCP Pamekasan menyampaikan kepastian waktu dalam pemberian layanan.	H9	P9
10	Nasabah percaya terhadap karyawan BSI KCP Pamekasan yang memberikan pelayanan.	H10	P10
11	Karyawan BSI KCP Pamekasan menjaga data dan kerahasiaan nasabah.	H11	P11
12	Karyawan BSI KCP Pamekasan selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah.	H12	P12
13	Karyawan BSI KCP Pamekasan dapat menjalankan tugasnya dengan baik (misalnya mampu menjawab setiap pertanyaan nasabah).	H13	P13
14	BSI KCP Pamekasan memberikan perhatian personal kepada nasabah.	H14	P14
15	Karyawan BSI KCP Pamekasan memberikan perhatian penuh kepada nasabah.	H15	P15
16	Karyawan BSI KCP Pamekasan benar-benar mengutamakan kepentingan nasabah.	H16	P16
17	Karyawan BSI memahami kebutuhan nasabah.	H17	P17
18	BSI KCP Pamekasan memiliki waktu beroperasi yang sesuai bagi nasabah.	H18	P18
19	Kesediaan fasilitas transaksi modern dan mutakhir seperti mesin <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) untuk mendukung kegiatan transaksi nasabah di BSI KCP Pamekasan.	H19	P19

20	Ketersediaan lahan parkir yang luas, fasilitas gedung yang tertata rapi dan bersih di BSI KCP Pamekasan	H20	P20
21	Karyawan BSI KCP Pamekasan berpakaian dan berpenampilan rapi serta bekerja profesional.	H21	P21
22	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, brosur di meja <i>Costumer Service</i> (CS) dan <i>counter Teller</i> , serta papan hipotik bagi hasil.	H22	P22

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.5, peneliti mendapat jawaban responden sebanyak 92 responden dari variabel kualitas layanan. Hasil dari jawaban dikelompokkan dengan menghitung jumlah dan persentase. Penelitian dari setiap butir pernyataan diberi skor 5-4-3-2-1.

a. Skor Kuesioner Harapan Kualitas Layanan

Tabel 4.6
Skor Kuesioner Kualitas Layanan (Harapan)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	36	39.1	56	60.9	-	-	-	-	-	-	92
2	35	38.0	55	59.8	2	2.2	-	-	-	-	92
3	27	29.3	64	69.6	1	1.1	-	-	-	-	92
4	35	38.0	57	62.0	-	-	-	-	-	-	92
5	30	32.6	62	67.4	-	-	-	-	-	-	92
6	43	46.7	48	52.2	1	1.1	-	-	-	-	92

7	49	53.3	43	53.3	-	-	-	-	-	-	92
8	31	33.7	60	65.2	1	1.1	-	-	-	-	92
9	32	34.8	60	65.2	-	-	-	-	-	-	92
10	34	37.0	58	63.0	-	-	-	-	-	-	92
11	34	37.0	58	63.0	-	-	-	-	-	-	92
12	46	50.0	45	48.9	1	1.1	-	-	-	-	92
13	43	46.7	48	52.2	1	1.1	-	-	-	-	92
14	37	40.2	55	59.8	-	-	-	-	-	-	92
15	32	34.8	60	65.2	-	-	-	-	-	-	92
16	27	29.3	64	69.6	1	1.1	-	-	-	-	92
17	35	38.0	57	62.0	-	-	-	-	-	-	92
18	35	38.0	55	59.8	2	2.2	-	-	-	-	92
19	43	46.7	47	51.1	2	2.2	-	-	-	-	92
20	41	44.6	51	55.4	-	-	-	-	-	-	92
21	49	53.3	43	46.7	-	-	-	-	-	-	92
22	37	40.2	55	59.8	-	-	-	-	-	-	92
Jumlah	781		1231		12		-		-		2024

Sumber: Data Primer, Diolah Penulis

Berdasarkan tabel 4.6 menyatakan bahwa responden memberikan tanggapan pada atribut-atribut harapan kualitas layanan , sangat setuju sebanyak 781, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 1231, responden menjawab kurang setuju sebanyak 12. Jadi total keseluruhan jawaban yaitu sebanyak 2024.

b. Skor Kuesioner Harapan dan Persepsi Kualitas Layanan

Tabel 4.7
Skor Kuesioner Kualitas Layanan (Persepsi)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	25	27.8	51	55.4	16	17.4	-	-	-	-	92
2	32	34.8	56	60.9	4	4.3	-	-	-	-	92
3	25	27.2	60	65.2	7	27.2	-	-	-	-	92
4	32	34.8	55	59.8	5	5.4	-	-	-	-	92
5	24	26.1	63	68.5	5	5.4	-	-	-	-	92
6	21	22.8	64	69.6	7	7.6	-	-	-	-	92
7	30	32.6	58	63.0	4	4.3	-	-	-	-	92
8	31	33.7	57	62.0	4	4.3	-	-	-	-	92
9	25	27.2	64	69.6	3	3.3	-	-	-	-	92
10	28	30.4	57	62.0	7	7.6	-	-	-	-	92
11	30	32.6	57	62.0	5	5.4	-	-	-	-	92
12	43	46.7	44	47.8	5	5.4	-	-	-	-	92
13	25	27.2	59	54.1	8	8.7	-	-	-	-	92
14	24	26.1	64	69.6	4	4.3	-	-	-	-	92
15	31	33.7	58	63.0	3	3.3	-	-	-	-	92
16	26	28.3	63	68.5	3	3.3	-	-	-	-	92
17	26	28.3	63	68.5	3	3.3	-	-	-	-	92
18	19	20.7	62	67.4	11	12.0	-	-	-	-	92

19	38	41.3	46	50.0	8	8.7	-	-	-	-	92
20	-	-	70	76.1	22	23.9	-	-	-	-	92
21	-	-	49	53.3	43	46.7	-	-	-	-	92
22	17	18.5	53	57.6	22	23.9	-	-	-	-	92
Jumlah	552		1273		199		-		-		2024

Sumber: Data Primer, Diolah Penulis

Berdasarkan tabel 4.7 total keseluruhan jawaban sebanyak 2024 dengan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 552, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 1273, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 199 dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju

4. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur mampu mengukur yang diukur atau alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Hasil perhitungan uji validitas dapat dilakukan dengan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} untuf *degree of freedom* (df) = n-2. Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan bernilai positif, maka butir indikator atau pernyataan dikatakan valid.

Pada penelitian ini jumlah sampel sebanyak 92 dan taraf signifikansi 0,1 maka (df) = n-2, (df) = 92-2 = 90 dan taraf maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1726. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS dan diperoleh hasil perhitungan pengujian validitas sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

No	Item	Harapan			Persepsi			
		r _{hitung}	r _{tabel}	Ket	Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Ket
1	H.1	0,706	0,1726	Valid	P.1	0,620	0,1726	Valid
	H.2	0,559	0,1726	Valid	P.2	0,533	0,1726	Valid
	H.3	0,370	0,1726	Valid	P.3	0,454	0,1726	Valid
	H.4	0,734	0,1726	Valid	P.4	0,618	0,1726	Valid
	H.5	0,620	0,1726	Valid	P.5	0,495	0,1726	Valid
2	H.6	0,601	0,1726	Valid	P.6	0,529	0,1726	Valid
	H.7	0,783	0,1726	Valid	P.7	0,556	0,1726	Valid
	H.8	0,698	0,1726	Valid	P.8	0,593	0,1726	Valid
	H.9	0,751	0,1726	Valid	P.9	0,425	0,1726	Valid
3	H.10	0,734	0,1726	Valid	P.10	0,633	0,1726	Valid
	H.11	0,686	0,1726	Valid	P.11	0,701	0,1726	Valid
	H.12	0,619	0,1726	Valid	P.12	0,479	0,1726	Valid
	H.13	0,601	0,1726	Valid	P.13	0,437	0,1726	Valid
4	H.14	0,628	0,1726	Valid	P.14	0,530	0,1726	Valid
	H.15	0,571	0,1726	Valid	P.15	0,356	0,1726	Valid
	H.16	0,522	0,1726	Valid	P.16	0,509	0,1726	Valid
	H.17	0,705	0,1726	Valid	P.17	0,543	0,1726	Valid
	H.18	0,632	0,1726	Valid	P.18	0,570	0,1726	Valid
5	H.19	0,606	0,1726	Valid	P.19	0,528	0,1726	Valid
	H.20	0,679	0,1726	Valid	P.20	0,278	0,1726	Valid
	H.21	0,783	0,1726	Valid	P.21	0,606	0,1726	Valid
	H.22	0,697	0,1726	Valid	P.21	0,532	0,1726	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Dari tabel 4.8 di atas, menunjukkan seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} 0,1726. Adapun hasil uji validitas menunjukkan seluruh indikator lebih besar dari 0,1726. Dengan demikian dapat disimpulkan data kuesioner adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kehandalan suatu instrument atau kuesioner. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan konstan atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam melakukan pengujian ini digunakan uji statistik *Alpha Cronbach* $> 0,6$. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* $> 0,600$. Ada pun hasil uji reliabilitas kualitas layanan sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi Kualitas Layanan	Nilai Alpha Cronbach		Keterangan
	Harapan	Persepsi	
Reliabilitas	0,718	0,633	Reliabel
Daya Tanggap	0,767	0,611	Reliabel
Jaminan	0,744	0,629	Reliabel
Empati	0,731	0,618	Reliabel
Bukti Fisik	0,811	0,601	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Tabel 4.9 menunjukkan seluruh indikator untuk mengukur variabel mempunyai koefisien Cronbach's alpha $> 0,6$, maka dapat disimpulkan pengukuran variabel dari kuesioner reliabel.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap) Harapan dan Persepsi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kesenjangan atau gap antara harapan nasabah dengan kinerja pelayanan yang telah didapatkan berupa layanan yang dirasakan nasabah ketika menggunakan layanan di BSI KCP Pamekasan. Peran gap pada masing-masing dimensi menunjukkan pentingnya peran kelima dimensi dalam menunjukkan kualitas layanan yang diberikan oleh BSI KCP Pamekasan.

Gap positif (+) akan diperoleh jika skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor persepsi lebih kecil daripada skor harapan, maka akan diperoleh gap negatif (-). Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah persepsi maka tingkat kesenjangan akan semakin besar. Semakin kecil gap maka kualitas layanan semakin baik. Apabila total gap positif maka nasabah dianggap sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila total gap negatif maka nasabah kurang puas terhadap kualitas layanan. Semakin kecil gap, maka kualitas layanan akan semakin baik. Perusahaan dengan kualitas layanan yang baik akan memiliki nilai kesenjangan atau gap yang kecil begitu pula sebaliknya.

Perhitungan Analisis gap (*gap analysis*) dilakukan dengan tiga tahapan. Pertama dengan menghitung gap per atribut, selanjutnya menghitung gap per dimensi dan menghitung gap per atribut secara keseluruhan.

Adapun hasil perhitungan kesenjangan (gap) kualitas layanan sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Perhitungan Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan

Atribut	Harapan	Persepsi	Gap	Rank
Pernyataan (1)	4,39	4,10	-0,29	20
Pernyataan (2)	4,36	4,30	-0,05	5
Pernyataan (3)	4,28	4,20	-0,09	7
Pernyataan (4)	4,38	4,29	-0,09	8
Pernyataan (5)	4,33	4,21	-0,12	13
Pernyataan (6)	4,46	4,15	-0,29	19
Pernyataan (7)	4,53	4,28	-0,25	17
Pernyataan (8)	4,33	4,29	-0,03	2
Pernyataan (9)	4,35	4,24	-0,11	11
Pernyataan (10)	4,37	4,23	-0,14	15
Pernyataan (11)	4,37	4,27	-0,10	10
Pernyataan (12)	4,49	4,41	-0,08	6
Pernyataan (13)	4,46	4,18	-0,27	18
Pernyataan (14)	4,40	4,22	-0,18	16
Pernyataan (15)	4,35	4,30	-0,04	4
Pernyataan (16)	4,28	4,25	-0,03	3
Pernyataan (17)	4,38	4,25	-0,13	14
Pernyataan (18)	4,36	4,09	-0,27	19
Pernyataan (19)	4,45	4,33	-0,12	12
Pernyataan (20)	4,45	3,76	-0,68	22
Pernyataan (21)	4,53	4,53	0,00	1
Pernyataan (22)	4,40	3,95	-0,46	21

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.10, dapat diketahui bahwa nilai kesenjangan dari masing-masing atribut bernilai negatif, kecuali atribut pernyataan ke-21 yaitu karyawan BSI KCP Pamekasan berpakaian dan berpenampilan rapi serta bekerja profesional dengan nilai gap 0,00. Hasil ini, menunjukkan dari 22 atribut pernyataan yang ada, maka layanan pada atribut pernyataan ke-21 yang sudah memenuhi harapan nasabah berdasarkan pelayanan yang sudah diberikan oleh BSI KCP Pamekasan. Dengan kata lain petugas pemberi layanan dalam hal ini karyawan BSI KCP Pamekasan sudah berpakaian dan berpenampilan rapi yang dapat dilihat dari segi keseragaman pakaian kantor karyawannya dan penampilan karyawan yang necis.

Jika dilihat berdasarkan atribut maka kesenjangan kualitas layanan terbesar terdapat pada atribut pernyataan ke-20 dengan nilai gap sebesar -0,68 yaitu ketersediaan lahan parkir yang luas, fasilitas gedung yang tertata rapi dan bersih di BSI KCP Pamekasan (20). Hal ini berarti berdasarkan persepsi nasabah dengan harapan nasabah mengindikasikan layanan yang diberikan pihak bank masih kurang dalam atribut tersebut dan perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan karena memiliki nilai kesenjangan terbesar. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan pada atribut ini, karena jika dibandingkan dengan atribut-atribut lainnya, atribut ini memiliki harapan yang tinggi dari nasabah untuk diberikan pelayanan yang baik oleh BSI KCP Pamekasan, namun pada kenyataan yang terjadi layanan belum sesuai dengan harapan nasabah.

Selanjutnya dilakukan perhitungan gap per dimensi. Berikut hasil perhitungan gap per dimensi kualitas layanan:

Tabel 4.11
Hasil Perhitungan Gap Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi	Atribut	Harapan	Persepsi	Gap	Rank
Reliabilitas	Pernyataan (1)	4,39	4,10	-0,29	1
	Pernyataan (2)	4,36	4,30	-0,05	
	Pernyataan (3)	4,28	4,20	-0,09	
	Pernyataan (4)	4,38	4,29	-0,09	
	Pernyataan (5)	4,33	4,21	-0,12	
	Total rata-rata	4,35	4,22	-0,13	
Daya Tanggap	Pernyataan (6)	4,46	4,15	-0,29	4
	Pernyataan (7)	4,53	4,28	-0,25	
	Pernyataan (8)	4,33	4,29	-0,03	
	Pernyataan (9)	4,35	4,24	-0,11	
	Total rata-rata	4,42	4,24	-0,18	
Jaminan	Pernyataan (10)	4,37	4,23	-0,14	3
	Pernyataan (11)	4,37	4,27	-0,10	
	Pernyataan (12)	4,49	4,41	-0,08	
	Pernyataan (13)	4,46	4,18	-0,27	
	Total rata-rata	4,42	4,27	-0,15	
Empati	Pernyataan (14)	4,40	4,22	-0,18	2
	Pernyataan (15)	4,35	4,30	-0,04	
	Pernyataan (16)	4,28	4,25	-0,03	
	Pernyataan (17)	4,38	4,25	-0,13	

	Pernyataan (18)	4,36	4,09	-0,27	
	Total rata-rata	4,35	4,22	-0,13	
Bukti Fisik	Pernyataan (19)	4,45	4,33	-0,12	5
	Pernyataan (20)	4,45	3,76	-0,68	
	Pernyataan (21)	4,53	4,53	0,00	
	Pernyataan (22)	4,40	3,95	-0,46	
	Total rata-rata	4,40	4,22	-0,18	

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.11, dapat diketahui bahwa masing-masing dimensi kualitas layanan memiliki nilai gap negatif dengan nilai kesenjangan atau gap terbesar terletak pada dimensi bukti fisik sebesar -0,32. Hal ini berarti nasabah menaruh harapan yang besar dalam pemberian layanan yang baik pada dimensi ini dibandingkan dengan dimensi-dimensi lainnya, namun layanan yang diberikan pihak bank masih kurang maksimal sehingga perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan pada dimensi ini. Disamping itu, dimensi lain juga perlu perbaikan karena keseluruhan dimensi memiliki nilai gap negatif yang berarti masih terdapat item-item yang dirasa nasabah belum sesuai dengan harapan.

Nilai gap secara keseluruhan dihitung berdasarkan selisih antara tingkat persepsi nasabah dengan tingkat harapan nasabah yang menunjukkan kualitas layanan di BSI KCP Pamekasan sudah atau belum sesuai dengan kebutuhan nasabah. Nilai gap di atas memberikan informasi mengenai tingkat kepentingan nasabah dan memberikan informasi tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Berikut hasil gap secara keseluruhan persepsi dan harapan nasabah:

Tabel 4.12
Hasil Gap Keseluruhan Persepsi dan Harapan Nasabah

No	Dimensi	Harapan	Persepsi	Gap	Rank
1	Bukti Fisik	4,46	4,14	-0,32	5
2	Daya Tanggap	4,42	4,24	-0,18	4
3	Jaminan	4,42	4,27	-0,15	3
4	Empati	4,35	4,22	-0,13	2
5	Reliabilitas	4,35	4,22	-0,13	1
Total		4,40	4,22	-0,18	

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.12 diatas, nilai rata-rata harapan kualitas layanan sebesar 4,22. Sedangkan nilai rata-rata persepsi kualitas layanan sebesar 4,40. Dikarenakan nilai rata-rata harapan lebih tinggi dari pada persepsi, sehingga menghasilkan nilai gap negatif, yaitu sebesar -0,18. Secara runtut nilai gap per dimensi dari yang terendah ke tertinggi yaitu -0,32, -0,18, -0,15, -0,13 dan -0,13.

Dari tabel diketahui nilai keseluruhan gap menunjukkan nilai gap negatif yaitu sebesar -0,18, akan tetapi menurut Parasuraman apabila nilai gap di atas -1 maka menunjukkan bahwa kualitas layanan sudah baik sedangkan nilai gap dibawah -1 maka kualitas layanan dikategorikan tidak baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan BSI KCP Pamekasan sudah baik. Setelah diketahui penilaian tingkat kesenjangan, maka akan dilakukan analisis lebih lanjut melalui perbandingan rata-rata persepsi dan harapan dengan uji beda berpasangan (*Paired Sample T test*).

2. Uji Beda Harapan dan Persepsi

Uji Beda dilakukan untuk menguji jawaban kuesioner dari 92 responden dengan menggunakan uji *Paired Sampel T-Test* untuk mengetahui perbedaan *mean* dua variabel yang berpasangan. Dua variabel yang dimaksud ialah variabel yang sama namun memiliki dua data yaitu tingkat harapan dan tingkat persepsi nasabah pada kualitas layanan. Formula pada uji beda sebagai berikut:⁸

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

Keterangan:

D = rata-rata selisih pengukuran 1 dan 2

SD = standard deviasi selisih pengukuran 1 dan 2

n = jumlah sampel

Adapun hipotesis pada uji beda yaitu:

Ho: $\mu_1 - \mu_2 = 0$ atau $\mu_1 = \mu_2$

Ha: $\mu_1 - \mu_2 \neq 0$ atau $\mu_1 \neq \mu_2$

Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Ho1: Tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan pada dimensi reliabilitas.

Ha1: Ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan pada dimensi reliabilitas.

b. Ho2: Tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan pada dimensi daya tanggap.

Ha2: Ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan pada dimensi daya tanggap.

⁸ Nuryadi, dkk, *Dasar-dasar Statistik Penelitian*, (Yogyakarta: Mercubuana, 2017), 101.

c. Ho3: Tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan pada dimensi jaminan.

Ha3: Ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan pada dimensi jaminan.

d. Ho4: Tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan pada dimensi empati.

Ha4: Ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan pada dimensi empati.

e. Ho5: Tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan pada dimensi bukti fisik.

Ha5: Ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan pada dimensi bukti fisik.

Adapun hasil perhitungan uji beda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Uji Beda t Persepsi dan Harapan pada Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Mean Persepsi	Mean Harapan	T	Sig (2-tailed)
Reliabilitas	21,0978	21,7174	6,604	0,000
Daya Tanggap	16,9674	17,630	5,172	0,001
Jaminan	17,0978	17,6738	5,061	0,000
Empati	21,1087	21,7500	4,974	0,000
Bukti Fisik	17,7935	21,1087	18,890	0,000

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Adapun nilai signifikansi (α) sebesar 5%, dan nilai df untuk *paired sampel t test* yaitu 91 diperoleh dari $df = n-1$. Maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1,98638.

Untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang signifikan, maka dapat dilihat nilai sig dengan α . Selain itu dapat pula melihat perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} , yaitu:

- 1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig < (\alpha)$, terdapat perbedaan rata-rata secara signifikan harapan dan persepsi nasabah (H_0 ditolak dan H_a diterima)
- 2) $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan $sig > (\alpha)$, tidak berbeda secara signifikan rata-rata harapan dan persepsi (H_0 diterima dan H_a ditolak)

Berdasarkan tabel 4.17, menunjukkan hasil statistik deskriptif dari sampel yang teliti yaitu kepentingan yang menggambarkan harapan nasabah terhadap persepsi nasabah pada layanan yang diberikan BSI KCP Pamekasan. Berdasarkan *Paired Sample T test* dapat diketahui, nilai sig dan t_{hitung} pada dimensi reliabilitas sebesar $sig = 0,00 < 0,05$, dan $|6,604| > 1,98638$, daya tanggap $sig = 0,001 < 0,05$ dan $|5,172| > 1,98638$, jaminan $0,00 < 0,05$ dan $|5,061| > 1,98638$, empati $0,00 < 0,05$ dan $|4,974| > 1,98638$, bukti fisik $0,00 < 0,05$ dan $|18,890| > 1,98638$. Dari kelima dimensi nilai $sig < (\alpha)$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa menolak H_0 dan menerima H_a . Artinya terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara harapan dan persepsi nasabah pada kualitas layanan.

Setelah dilakukan uji *Paired Sample T test* selanjutnya akan dilakukan analisis kuadran melalui *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui pencapaian kualitas layanan dan prioritas atribut yang utama.

3. Analisis *Importance Performance Analysis*.

a. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan dan Persepsi

Analisis tingkat kesenjangan harapan dan persepsi dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan BSI KCP Pamekasan berdasarkan penilaian nasabah dan untuk menghitung perbandingan antara kualitas layanan yang diharapkan dengan kualitas layanan yang dirasakan. Adapun hasil yang diperoleh berupa kesesuaian pencapaian kualitas layanan di BSI KCP Pamekasan. Nilai kesesuaian diperoleh dari perbandingan antara kualitas atas layanan yang diinginkan dengan layanan yang diberikan oleh BSI KCP Pamekasan yang dinilai dalam bentuk persentase kesesuaian. Berikut formula tingkat kesesuaian:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = \frac{\text{Persepsi}}{\text{Harapan}} \times 100\%$$

Tingkat kesesuaian akan menentukan urutan prioritas dalam meningkatkan atribut-atribut yang berperan dalam kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Tingkat penerapan masing-masing atribut dapat diurut dengan merangking dari yang tertinggi ke terendah. Semakin tinggi prioritas akan menandakan kualitas layanan lebih sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah. Sedangkan semakin rendah prioritas menunjukkan persepsi nasabah tidak sesuai dengan kualitas layanan yang diharapkan.

Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian kualitas layanan diperoleh nilai kesesuaian rata-rata sebesar 96% yang menunjukkan kualitas layanan berada pada tingkat sangat sesuai. Untuk kategori persentase kesesuaian dapat dilihat pada tabel 2.1 dalam penelitian ini. Tingkat kesesuaian kualitas layanan sebagai berikut:

Tabel 4.14
Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan

Atribut	Tingkat Harapan	Tingkat Persepsi	Tingkat Kesesuaian
Pernyataan (1)	404	377	93%
Pernyataan (2)	401	396	99%
Pernyataan (3)	394	386	98%
Pernyataan (4)	403	395	98%
Pernyataan (5)	398	387	97%
Pernyataan (6)	410	382	93%
Pernyataan (7)	417	394	94%
Pernyataan (8)	398	395	99%
Pernyataan (9)	400	390	98%
Pernyataan (10)	402	389	97%
Pernyataan (11)	402	393	98%
Pernyataan (12)	413	406	98%
Pernyataan (13)	410	385	94%
Pernyataan (14)	405	388	96%
Pernyataan (15)	400	396	99%
Pernyataan (16)	394	391	99%
Pernyataan (17)	403	391	97%
Pernyataan (18)	401	376	94%
Pernyataan (19)	409	398	97%
Pernyataan (20)	409	346	85%
Pernyataan (21)	417	417	100%
Pernyataan (22)	405	363	90%
Total rata-rata	404,32	388,23	96%

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai rata-rata tingkat kesesuaian secara seluruh atribut pernyataan sebesar 96%, yang dijadikan sebagai nilai *cut off point* (tolak ukur batas pengambilan keputusan kualitas layanan) dari *mean*. Apabila nilai tingkat kesesuaian lebih dari 96% berada dalam kategori baik yang harus dipertahankan dan jika nilai tingkat kesesuaian kurang dari 96% dikategorikan kurang baik maka perlu dilakukan perbaikan (*action*).

Tingkat kesesuaian tersebut nilai persentasenya masih kurang dari 100% yang berarti tingkat persepsi lebih rendah dari pada tingkat harapan. Berbeda halnya jika persentase kesesuaian lebih dari 100% yang menunjukkan tingkat persepsi lebih besar dari tingkat harapan serta output berupa kualitas layanan masih belum memadai dan belum sesuai dengan harapan nasabah. Tingkat kesesuaian pada tabel di atas menunjukkan BSI KCP Pamekasan dalam memberikan layanan kepada nasabah baru memenuhi 96% dari layanan yang diharapkan nasabah.

Menurut Sukardi dan Cholidis, dalam Siska Fitriani jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka tingkat kesesuaian sudah baik. Namun masih perlu adanya upaya perusahaan untuk mencapai tingkat kesesuaiannya hingga 100% agar sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga tercipta kepuasan nasabah dan bank dapat mencapai kualitas layanan yang baik sesuai harapan nasabah.

Selanjutnya akan dilakukan analisis kuadran untuk melihat persebaran atribut pada empat kuadran yaitu kuadran A, B, C dan D dalam matriks *importance performance analysis*.

2. Analisis Kuadran (Analisis Kartesius)

Proses analisis dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan analisis kuadran yang hasilnya dipetakan dalam diagram atau matriks IPA dengan sumbu x menjabarkan mengenai persepsi sedangkan sumbu y menjabarkan mengenai harapan nasabah. Analisis *Importance Performance Analysis* dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut pernyataan dari persepsi dan harapan.

Pesepsi rata-rata setiap atribut akan menjadi dasar untuk menentukan kualitas layanan yang diberikan BSI sudah baik atau kurang baik yaitu dengan membandingkan nilai rata-rata (X) dari semua atribut dan diperoleh nilai 4,22. Nilai rata-rata harapan menjadi dasar dalam menentukan diharapkan atau tidaknya atribut bagi nasabah dengan membandingkan nilai rata-rata (Y) dari semua atribut dan diperoleh nilai 4,40.

Analisis kartesius pada setiap atribut pada level persepsi untuk mengetahui kepentingan atribut secara detail dan mengurutkan berbagai atribut dalam dimensi kualitas layanan dalam diagram kartesius sehingga akan diketahui gambaran atribut-atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan agar diperoleh kepuasan nasabah.

Dalam diagram kartesius akan diketahui pencapaian mengenai kualitas layanan yang sudah diberikan. Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata persepsi dan harapan secara keseluruhan sebesar 4,22 dan 4,40. Berikut nilai perhitungan rata-rata tingkat persepsi dan harapan kualitas layanan BSI KCP Pamekasan yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.15
Nilai Rata-Rata Tingkat Persepsi dan Harapan

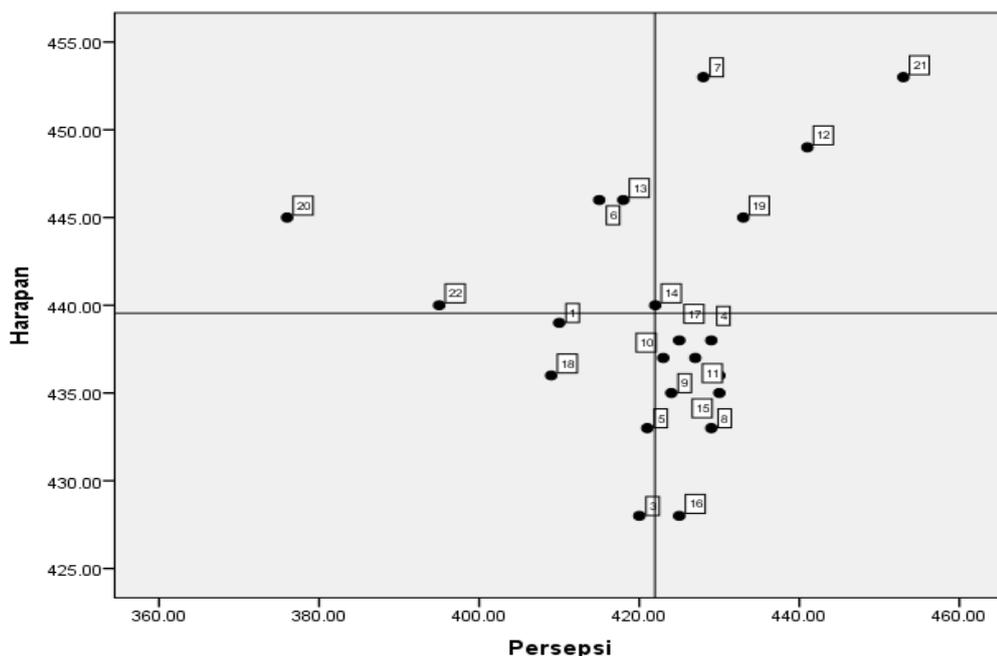
No	Dimensi	Atribut	Tingkat Harapan	Tingkat Persepsi
1	Reliabilitas	Pernyataan (1)	4,39	4,10
		Pernyataan (2)	4,36	4,30
		Pernyataan (3)	4,28	4,20
		Pernyataan (4)	4,38	4,29
		Pernyataan (5)	4,33	4,21
2	Daya Tanggap	Pernyataan (6)	4,46	4,15
		Pernyataan (7)	4,53	4,28
		Pernyataan (8)	4,33	4,29
		Pernyataan (9)	4,35	4,24
3	Jaminan	Pernyataan (10)	4,37	4,23
		Pernyataan (11)	4,37	4,27
		Pernyataan (12)	4,49	4,41
		Pernyataan (13)	4,46	4,18
4	Empati	Pernyataan (14)	4,40	4,22
		Pernyataan (15)	4,35	4,30
		Pernyataan (16)	4,28	4,25
		Pernyataan (17)	4,38	4,25
		Pernyataan (18)	4,36	4,09
5	Bukti Fisik	Pernyataan (19)	4,45	4,33
		Pernyataan (20)	4,45	3,76
		Pernyataan (21)	4,53	4,53
		Pernyataan (22)	4,40	3,95
Skor Rataan			4,40	4,22

Sumber: Data diolah Penulis, 2021.

Setelah diketahui skor rata-rata dari masing-masing atribut, selanjutnya dilakukan penjabaran melalui pemetaan pada diagram kartesius. Atribut pelayanan yang dianggap penting oleh nasabah namun hasil pengukurannya masih kurang baik maka pihak bank harus memberikan perhatian yang lebih dibandingkan dengan atribut pelayanan yang kurang dianggap penting oleh nasabah. Melalui analisis *importance performance analysis* dan akan terbentuk diagram kartesius.

Pada diagram kartesius, akan diketahui posisi masing-masing atribut tiap dimensi dalam empat kuadran, yaitu kuadran A, B, C, dan D. Dimana masing-masing kuadran menggambarkan kondisi yang berbeda satu sama lain. Keempat kuadran ini dibatasi oleh skor rata-rata tingkat harapan sebesar 4,40 pada sumbu x dan tingkat persepsi sebesar 4,22 pada sumbu y. Dari hasil olah data menggunakan *SPSS 23 windows* diperoleh gambar diagram kartesius berikut:

Gambar 4.2
Diagram Kartesius



Sumber: SPSS 23 diolah Penulis, 2021.

Keterangan:

1. BSI KCP Pamekasan menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Karyawan BSI KCP Pamekasan dapat dipercaya atau diandalkan dalam menangani masalah layanan nasabah.
3. Keakuratan informasi dari karyawan BSI KCP Pamekasan sejak nasabah pertamakali melakukan transaksi.
4. Kedisiplinan waktu pelayanan (jam buka/tutup di BSI KCP Pamekasan).
5. Karyawan BSI KCP Pamekasan membuat setiap catatan dan dokumen nasabah secara akurat tanpa adanya kesalahan.
6. Karyawan BSI KCP Pamekasan cepat tanggap dalam merespon permintaan, keluhan dan masukan dari nasabah.
7. BSI KCP Pamekasan memiliki waktu beroperasi yang sesuai bagi nasabah.
8. Kesiediaan karyawan BSI KCP Pamekasan untuk membantu nasabah melakukan transaksi.
9. Karyawan BSI KCP Pamekasan menyampaikan kepastian waktu dalam pemberian layanan.
10. Nasabah percaya terhadap karyawan BSI KCP Pamekasan yang memberikan pelayanan.
11. Karyawan BSI KCP Pamekasan menjaga data dan kerahasiaan nasabah.
12. Karyawan BSI KCP Pamekasan selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah.
13. Karyawan BSI KCP Pamekasan dapat menjalankan tugasnya dengan baik (misalnya mampu menjawab setiap pertanyaan nasabah).
14. BSI KCP Pamekasan memberikan perhatian personal kepada nasabah.
15. Karyawan BSI KCP Pamekasan memberikan perhatian penuh kepada nasabah.
16. Karyawan BSI KCP Pamekasan benar-benar mengutamakan kepentingan nasabah.
17. Karyawan BSI memahami kebutuhan nasabah.
18. BSI KCP Pamekasan memiliki jam operasi yang sesuai dengan nasabah.
19. Kesiediaan fasilitas transaksi modern dan mutakhir seperti mesin *Automatic Teller Machine* (ATM) untuk mendukung kegiatan transaksi nasabah di BSI KCP Pamekasan.
20. Ketersediaan lahan parkir yang luas, fasilitas gedung yang tertata rapi dan bersih di BSI KCP Pamekasan
21. Karyawan BSI KCP Pamekasan berpakaian dan berpenampilan rapi serta bekerja profesional.
22. Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, brosur di meja *Costumer Service* (CS) dan *counter Teller*, serta papan hipotik bagi hasil.

Dari gambar diagram kartesius di atas dapat diketahui persebaran masing-masing atribut pada kuadran, yaitu 4 atribut pada kuadran A, 5 atribut pada kuadran B, 4 atribut pada kuadran C dan 9 atribut pada kuadran D.

Setiap kuadran menggambarkan situasi dan kondisi yang berbeda. Pemetaan berdasarkan kepentingan dalam hal ini berupa persepsi dan layanan yang dirasakan atau persepsi, memungkinkan bank untuk segera memperbaiki atribut yang dianggap penting oleh nasabah untuk perbaikan, peningkatan maupun pengawasan kualitas layanan.

Masing-masing kuadran dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Kuadran A

Kuadran A merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut yang dianggap penting oleh nasabah namun layanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan nasabah. Atribut pada kuadran A menjadi prioritas utama dalam perbaikan karena memiliki skor terendah dari persepsi. Hasil dari layanan untuk atribut-atribut pada kuadran A menunjukkan letak ketidakpuasan nasabah terhadap layanan yang dirasakan dikarenakan layanan yang diberikan belum maksimal. Pencapaian kualitas layanan BSI KCP Pamekasan pada atribut-atribut dalam kuadran A masih belum baik. Berikut urutan prioritas atribut pada kuadran A:

Tabel 4.16
Atribut Kualitas Layanan pada Kuadran A

No	Dimensi Kualitas Layanan	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Bukti Fisik	Pernyataan (20)	3,76
2	Bukti Fisik	Pernyataan (22)	3,95
3	Daya Tanggap	Pernyataan (6)	4,15
4	Jaminan	Pernyataan (13)	4,18

Sumber: Data diolah Penulis, 2021.

Atribut pernyataan ke-20 yaitu ketersediaan lahan parkir yang luas, fasilitas gedung yang tertata rapi dan bersih di BSI KCP Pamekasan memiliki nilai harapan yang paling tinggi diantara atribut-atribut yang lain yaitu sebesar 4,76 dan nilai persepsinya merupakan nilai terendah yaitu 3,76. Hal ini berarti apa yang diharapkan nasabah belum sesuai dengan apa yang ditemui nasabah pada saat melihat tempat parkir dan kebersihan, fasilitas-fasilitas dan tata susun fasilitas di kantor BSI KCP Pamekasan, di BSI KCP Pamekasan. Dengan terjadinya kondisi ini, maka BSI KCP Pamekasan perlu segera melakukan perbaikan pada atribut ini, sehingga tercapai pemberian layanan yang berkualitas dan bermutu bagi nasabah.

Atribut pernyataan ke-22 yaitu ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, brosur di meja *customer service* dan *counter teller* serta papan hipotik bagi hasil memiliki nilai harapan sebesar 3,95 dengan nilai persepsi sebesar 4,40. Pada atribut ini menyatakan bahwa layanan yang diberikan BSI KCP Pamekasan pada kenyamanan ruang tunggu masih belum memenuhi harapan nasabah. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan untuk atribut ini sehingga bank dapat mencapai layanan yang berkualitas.

Atribut pernyataan ke-6 yaitu karyawan BSI KCP Pamekasan cepat tanggap dalam merespon permintaan, keluhan dan masukan dari nasabah 4,46 dengan nilai persepsi yaitu 4,15. Atribut ini merupakan penilaian nasabah kepada kecepatan dan ketanggapan karyawan BSI KCP Pamekasan dalam melakukan proses-proses layanan yang diminta oleh nasabah baik berupa permintaan informasi layanan, komplain, saran maupun masukan bagi bank. Nasabah merasa layanan pada atribut pernyataan ke-6 ini belum sesuai dengan harapannya.

Atribut pernyataan ke-13 yaitu karyawan BSI KCP Pamekasan dapat menjalankan tugasnya dengan baik misalnya mampu dalam menjawab setiap pertanyaan dari nasabah. Nasabah menganggap atribut layanan ini sangat penting dan diharapkan pemberian layanan yang baik namun layanan yang diberikan BSI KCP Pamekasan belum sesuai dengan harapan nasabah artinya jawaban yang diberikan karyawan masih belum memuaskan nasabah.

Keempat atribut pada kuadran A dapat dibenahi oleh perbankan untuk mencapai kualitas layanan yang baik. Pada pernyataan ke-20 dapat dibenahi dengan penambahan lahan di tempat lain yang berdekatan dengan kantor bank agar dapat menampung sepenuhnya kendaraan nasabah. Untuk penataan ulang fasilitas-fasilitas di bank pembenahan tidak dapat langsung dilakukan karena lingkungannya luas dan berhubungan dengan kebijakan manajemen. Walaupun demikian, bank harus tetap memperhatikan fasilitas-fasilitas dan dapat menambah fasilitas mutakhir agar dapat memperlancar pelayanan dikemudian hari. Adapun pembenahan pada atribut ke-22 dapat dilakukan dengan merancang ruang tunggu yang nyaman dan memudahkan akses petugas pemberi layanan dengan nasabah. Kemudian atribut ke-6 dapat dibenahi dengan dilaksanakannya *briefing* dan *training* bagi karyawan mengenai cara memberikan layanan yang cepat. Sedangkan pembenahan pada atribut ke-13 dapat dilakukan dengan pembekalan pengetahuan dan kompetensi karyawan agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Selain itu, karyawan juga dapat menanyakan jawaban kepada atasan atau pihak yang lebih berpengalaman, jika ranah dari pertanyaan responden berada diluar batas kemampuannya untuk menjawab.

b. Kuadran B

Kuadran B merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut layanan yang oleh nasabah sebagai atribut-atribut yang penting dan diharapkan pemberian layanan yang baik oleh bank. Dan pada kenyataannya bank sudah memberikan kualitas layanan yang baik dan memuaskan nasabah sehingga layanan pada atribut-atribut ini harus dipertahankan. Berikut dapat diurutkan atribut-atribut sesuai dengan tingkat prioritas yang ingin ditingkatkan:

Tabel 4.17
Atribut Kualitas Layanan pada Kuadran B

No	Dimensi Kualitas Layanan	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Jaminan	Pernyataan (14)	4,22
2	Daya Tanggap	Pernyataan (7)	4,28
3	Bukti Fisik	Pernyataan (19)	4,33
4	Jaminan	Pernyataan (12)	4,41
5	Bukti Fisik	Pernyataan (21)	4,53

Sumber: Data diolah Penulis, 2021.

Pada kuadran ini, layanan yang diberikan bank dalam mencapai kualitas layanan yang baik sudah terpenuhi karena layanan yang dirasakan oleh nasabah sesuai dengan yang diharapkan. Nasabah menganggap layanan yang diberikan pada atribut ini merupakan layanan yang bermutu. Untuk itu, bank memiliki tanggung jawab untuk memastikan dan mempertahankan prestasinya berupa kualitas layanan yang baik pada atribut-atribut dalam kuadran ini sehingga layanan yang diberikan tetap memuaskan nasabah.

c. Kuadran C

Kuadran C merupakan kuadran dengan atribut yang dianggap oleh nasabah kurang penting dan tidak berharap diberikan pelayanan yang istimewa serta bank tidak terlalu memperhatikan atribut-atribut ini sehingga layanan yang diberikan oleh bank bersifat biasa saja. Kuadran C sering disebut dengan prioritas rendah karena harapan layanan dan layanan yang diberikan bank atau dirasakan nasabah sama-sama rendah sehingga bank tidak perlu untuk memfokuskan atribut-atribut ini untuk memperbaiki kualitas layanan.

Tabel 4.18
Atribut Kualitas Layanan pada Kuadran C

No	Dimensi Kualitas Layanan	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Bukti Fisik	Pernyataan (18)	4,09
2	Reliabilitas	Pernyataan (1)	4,10
3	Reliabilitas	Pernyataan (3)	4,20
4	Reliabilitas	Pernyataan (5)	4,21

Sumber: Data diolah Penulis, 2021.

Nilai prioritas didasarkan pada persepsi nasabah karena persepsi merupakan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah. Semakin kecil nilai persepsi nasabah maka tingkat kepuasan nasabah akan semakin rendah sebaliknya semakin besar nilai persepsi maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dan menunjukkan bank sudah memberikan kualitas layanan yang baik kepada nasabah.

d. Kuadran D

Kuadran D merupakan kuadran dengan atribut-atribut yang memiliki tingkat harapan yang lebih rendah dari persepsi atas layanan yang diberikan oleh bank. Kuadran D menunjukkan layanan yang diberikan oleh BSI KCP Pamekasan sangat baik dan nasabah tidak begitu berharap akan diberikan layanan yang istimewa sehingga atribut-atribut pada kuadran ini pelayanannya berlebihan.

Berikut pemeringkatan atribut yang tersebar pada Kuadran D. Pemeringkatan prioritas didasarkan pada tingkat persepsi masing-masing atribut dibandingkan dengan nilai rata-rata keseluruhan persepsi sebesar 4,22.

Tabel 4.19
Atribut Kualitas Layanan pada Kuadran D

No	Dimensi Kualitas Layanan	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Jaminan	Pernyataan (10)	4,23
2	Daya Tanggap	Pernyataan (9)	4,24
3	Empati	Pernyataan (17)	4,25
4	Empati	Pernyataan (16)	4,27
5	Jaminan	Pernyataan (11)	4,27
6	Daya Tanggap	Pernyataan (8)	4,29
7	Daya Tanggap	Pernyataan (4)	4,29
8	Empati	Pernyataan (15)	4,30
9	Reliabilitas	Pernyataan (2)	4,30

Sumber: Data diolah Penulis, 2021.

Dari analisis yang dilakukan pada penelitian ini, yang meliputi analisis tingkat kesesuaian harapan dan persepsi kualitas layanan, analisis gap SERVQUAL dan analisis IPA, menunjukkan konsistensi kesimpulan yaitu kualitas layanan yang diberikan sudah baik, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata kesesuaian secara keseluruhan sebesar 96% dan berada pada tingkat sangat sesuai. Tingkat kesesuaian tersebut menunjukkan kualitas layanan BSI KCP Pamekasan selama ini baru 96% dari harapan nasabah.

Berdasarkan persebaran atribut layanan masih terdapat atribut-atribut yang harus diprioritaskan yaitu atribut-atribut pada kuadran A, dipertahankan kualitas layanannya yaitu atribut-atribut yang tersebar pada kuadran B sedangkan yang tidak harus difokuskan kualitas layanannya yaitu atribut-atribut yang tersebar di kuadran C dan D.

Analisis *importance performance analysis* akan memperjelas posisi atribut-atribut kualitas layanan dan melengkapi hasil analisis gap SERVQUAL yang hanya mengukur selisih persepsi dan harapan layanan. Pemetaan atribut dalam *importance performance analysis* dapat menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan di BSI KCP Pamekasan.

C. Pembahasan

1. Kesenjangan Harapan dan Persepsi Kualitas Layanan di BSI KCP Pamekasan berdasar dimensi SERVQUAL.

Hasil analisis gap dan *Importance Performance Analysis* menunjukkan tingkat kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah yang ditunjukkan dengan nilai gap antara persepsi dan harapan nasabah secara keseluruhan memiliki nilai -0,18 (negatif) yang artinya terdapat kesenjangan antara atribut layanan yang diharapkan nasabah dengan atribut layanan yang dirasakan nasabah.

Berdasarkan hasil analisis gap SERVQUAL, menunjukkan bahwa nilai gap keseluruhan bernilai negatif yaitu rata-rata keseluruhan dimensi sebesar -0,18. Nilai rata-rata tersebut di atas -1 maka kualitas layanan dapat dikatakan sudah baik, namun perbaikan pada layanan harus dilakukan karena nilai kesenjangan secara keseluruhan menunjukkan nilai negatif, yang berarti masih terdapat beberapa item pernyataan atau atribut dalam penilaian mahasiswa dirasa masih belum sesuai dengan harapan.

Kualitas layanan di BSI KCP Pamekasan berdasar pada dimensi SERVQUAL menunjukkan nilai kesenjangan terbesar terletak pada dimensi Bukti fisik (-0,32), Daya Tanggap (-0,18), Jaminan (-0,15), Reliabilitas (-0,13) dan Empati (-0,13). Adapun secara keseluruhan nilai gap harapan dan persepsi mahasiswa pada kualitas layanan di BSI KCP Pamekasan sebesar -0,18. Nilai gap negatif menunjukkan kualitas layanan yang diberikan BSI KCP Pamekasan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah. Namun angka -0,18 masih

berada di bawah -1 artinya kualitas layanan dapat dikategorikan baik karena tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan celahnya kecil, namun karena nilai gap negatif, maka masih perlu perbaikan layanan yang diberikan BSI KCP Pamekasan kepada mahasiswa selaku nasabah agar dapat memenuhi harapan layanan dan tercipta kenyamanan serta kepuasan terhadap layanan yang diberikan BSI KCP Pamekasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dengan penelitian Mohammad Fachur Rahman, ST Salmia, dan Sri Indriani diperoleh perhitungan SERVQUAL dengan nilai gap keseluruhan sebesar -0,86 yang menunjukkan kualitas layanan yang diberikan oleh pegadaian cabang Pandaan kurang sesuai dengan keinginan nasabah sebagai pengguna layanan. Hal tersebut terjadi karena kualitas layanan di pengaruhi oleh *perceived service* dan *expected service*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Radix Ilman, Sri Indriani dan Emmalia Adriantanti dengan hasil penelitian menyebutkan terdapat dimensi kualitas layanan yang sudah memenuhi harapan nasabah dengan nilai gap positif sebesar 0,04.

Adanya kondisi ini maka bank memerlukan cara untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan. Maka dari itu, diperlukannya *Importance Performance Analysis* untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan BSI KCP Pamekasan berdasarkan hasil perhitungan pengukuran SERVQUAL dengan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), reliabilitas (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*).

2. Perbedaan Rata-rata antara Harapan dan Persepsi Nasabah.

Uji beda berpasangan merupakan salah satu cara dalam menguji hipotesis yang datanya tidak bebas atau berpasangan. Artinya uji beda berpasangan memiliki kriteria tertentu di antaranya yaitu pengujiannya pada satu subjek yang diberikan dua perlakuan berbeda. Dalam hal ini subjeknya ialah mahasiswa sekaligus nasabah BSI KCP Pamekasan dengan perlakuan berupa harapan dan persepsi mahasiswa. Berdasarkan hasil uji beda pada tabel 4.18, nilai sig (2-tailed) dari masing-masing dimensi lebih kecil dari nilai alpha dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga terjadi perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan nasabah terhadap kualitas layanan di BSI KCP Pamekasan.

3. Pencapaian Kualitas Layanan di BSI KCP Pamekasan berdasar analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*

Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan kualitas layanan BSI KCP Pamekasan berdasar pada dimensi kualitas layanan reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik menurut mahasiswa, kualitas layanan BSI KCP Pamekasan sudah baik, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan dimensi sama dengan dan atau melebihi nilai *cut off point* yang telah ditentukan. Meskipun pada relitanya masih terdapat beberapa item kualitas layanan yang layanannya belum maksimal dalam pelaksanaannya akibat harapan nasabah yang tinggi pada layanan yang diberikan.

Pengukuran dengan analisis IPA, diperoleh nilai tingkat kesesuaian mencapai nilai 96% yang terletak pada rentang 80-100% dengan demikian secara keseluruhan tingkat kesesuaian harapan dan persepsi nasabah sangat sesuai. Dan

hampir sama hasilnya jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu dari teori yang diambil oleh Andriya Risdwiyanto, dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Dimensi Kualitas Layanan pada BPR BDE Pakem Sleman dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis* memiliki tingkat kesesuaian lebih tinggi dan melebihi 100% yaitu sebesar 101,6% yang menunjukkan nasabah merasa sangat puas dengan kualitas layanan bank. Dan sedikit berbeda dengan hasil penelitian Dhea Arghisa, Sulisti Afriani dan Abdul Rahman dalam penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menghasilkan total kepuasan layanan sebesar 64,6% yang menunjukkan kualitas layanan bank belum memuaskan nasabah.

Berdasarkan analisis kuadran terdapat 4 atribut yang perlu diprioritaskan perbaikannya yang nilai kesesuaiannya masih dibawah 96%. Walaupun pada kenyataannya berdasar diagram kartesius masih terdapat beberapa atribut kualitas layanan yang diprioritaskan perbaikannya maupun dipertahankan. Atribut-atribut tersebut berada pada kuadran A dan B yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan nasabah, karena atribut ini dianggap sangat penting oleh nasabah. Atribut yang tersebar pada kuadran A harus dievaluasi dan segera dilakukan perbaikan sedangkan atribut pada kuadran B harus dipertahankan dan dijaga kualitas layanannya.

Dari penelitian ini, dapat diketahui terdapat empat atribut yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas layanan BSI KCP Pamekasan meliputi dua atribut pada dimensi bukti fisik, satu atribut pada dimensi daya tanggap, dan

satu atribut pada dimensi jaminan. Adanya atribut yang tersebar dalam kuadran ini menunjukkan pencapaian kualitas layanan belum memenuhi harapan nasabah. Sehingga bank dapat melakukan langkah perbaikan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik

- a. Ketersediaan lahan parkir yang luas, fasilitas gedung yang tertata rapi dan bersih di BSI KCP Pamekasan (20) dengan nilai gap -0,46. Hal ini berarti berdasarkan persepsi nasabah dengan harapan nasabah mengindikasikan layanan yang diberikan pihak bank masih kurang dalam atribut tersebut dan perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan karena memiliki nilai kesenjangan terbesar. Dalam hal ini dilihat secara langsung BSI KCP Pamekasan memiliki tempat parkir yang sempit bahkan sering terjadi kendaraan di parkir di bahu jalan. Ini akan berdampak pada pemilihan nasabah dalam menggunakan BSI KCP Pamekasan sebagai media transaksi keuangan karena ketersediaan lahan parkir terkait dengan kenyamanan, keselamatan dan keamanan bagi nasabah yang menggunakan kendaraan pribadi. Untuk itu BSI KCP Pamekasan dapat melakukan langkah perbaikan dengan menambah area lahan parkir atau mencari alternatif lain dengan mencari lahan atau tempat lain sebagai tempat parkir agar mampu menampung kendaraan nasabah sehingga nasabah akan merasa kendaraan mereka aman dari segi pencurian dan dari segi keselamatan. Selain itu, fasilitas gedung yang rapi dan bersih penting bagi nasabah karena akan memberikan rasa nyaman bagi nasabah yang mengunjungi

bank namun pelayanan bank masih belum maksimal untuk itu bank dapat menambah fasilitas-fasilitas di bank.

- b. Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, brosur di meja *Costumer Service* dan *Counter Teller* serta papan hipotik bagi hasil (22) dengan nilai gap -0,68. Dalam hal ini, dilihat secara langsung pun bank memiliki ruang tunggu yang kurang luas dan bahkan sering terjadi penumpukan antrian dan tentunya hal ini berdampak pada kenyamanan nasabah yang hendak bertransaksi. Adapun langkah perbaikan yang dapat dilakukan BSI KCP Pamekasan yaitu dengan mengubah tata letak di ruang tunggu sehingga menjadi lebih luas serta bank dapat merancang ruang tunggu yang nyaman dan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah dan karyawan, artinya ruang tunggu tersebut memudahkan akses bagi nasabah dan karyawan yang memberikan layanan. Selain itu, bank harus menyediakan kursi tunggu yang cukup sehingga mampu menampung nasabah yang datang. Setiap nasabah dapat dibatasi 1 sampai 2 transaksi, apabila nasabah memiliki lebih dari dua transaksi maka setelah transaksi ke dua nasabah dapat mengantri lagi atau kembali besok sehingga nasabah lain tidak mengantri terlalu lama dan dapat mengurangi penumpukan antrian. Bank juga dapat melengkapi ruang tunggu dengan penunjang lain televisi berisi info berjalan sehingga nasabah tidak bosan ketika menunggu antrian.

2. Daya Tanggap

- a. Karyawan BSI KCP Pamekasan cepat tanggap dalam merespon permintaan, keluhan dan masukan nasabah (6) dengan nilai gap -0,29. Hal ini berarti berdasarkan persepsi nasabah dengan harapan nasabah mengindikasikan layanan yang diberikan pihak bank masih kurang dalam atribut tersebut dan perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan. Ketanggapan dalam merespon permintaan, keluhan dan masukan nasabah menjadi kewajiban seluruh elemen perbankan. Artinya petugas layanan harus segera melayani apa yang diinginkan nasabah, cepat dalam menangani keluhan dan permasalahan nasabah dan terbuka atas masukan dan saran-saran nasabah. Untuk itu bank dapat melakukan perbaikan dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai cara memberikan pelayanan yang cepat dan cara menyelesaikan permasalahan nasabah dengan cepat dan tepat waktu. Bank telah menambah *teller* khusus dan *Costumer Service chanel* untuk memberikan pelayanan kepada nasabah prioritas. Sehingga tidak terjadi transaksi sekunder serta transaksi lebih efektif dan cepat.

3. Jaminan

- a. Karyawan BSI KCP Pamekasan dapat menjalankan tugasnya dengan baik misalnya mampu menjawab setiap pertanyaan nasabah (13) dengan nilai gap sebesar -0,27. Hal ini berarti berdasarkan persepsi nasabah dengan harapan nasabah mengindikasikan layanan yang diberikan pihak bank masih kurang dalam atribut tersebut dan perlu

dilakukan perbaikan kualitas layanan. Dalam menjalankan tugasnya dengan baik, pihak bank terutama karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah, harus memiliki pengetahuan dan kompetensi tertentu. Tugas karyawan bank berhubungan dengan nasabah sehingga manajemen dapat mendidik karyawan sesuai dengan tugasnya di Bank.

Adapun atribut-atribut yang terletak pada kuadran B menunjukkan pencapaian kualitas layanan bank sudah memenuhi harapan nasabah. Adapun atribut pada kuadran C menunjukkan pencapaian kualitas layanan yang bersifat biasa saja bagi nasabah. Sedangkan untuk atribut pada kuadran D menunjukkan pencapaian kualitas layanan sudah melampaui yang diharapkan nasabah.