

**PENGARUH PENERAPAN SOP DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DENGAN DAYA SAING SEBAGAI VARIABEL  
MODERATING (STUDI PADA BSI KC MAKASSAR VETERAN)**

**Arnianti<sup>1</sup>, Nasrullah Bin Sapa<sup>2</sup>, Sudirman<sup>3</sup>**

Arnn.arnii09@gmail.com,  
nasrullah.sapa@uin-alauddin.ac.id,  
yudih65@yahoo.co.id

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar<sup>123</sup>

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara penerapan SOP dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan daya saing sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara dua variabel atau lebih. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara penerapan SOP dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta daya saing mampu memoderasi pengaruh penerapan SOP dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci :** Penerapan SOP, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Daya Saing

*Abstract*

*The purpose of this study is to determine whether there is an influence between the application of SOP and service quality on customer satisfaction with competitiveness as a variable moderation. This study uses quantitative research with a causal associative approach, which aims to find out how the relationship between two or more variables. Results of This research is that there is a positive influence between the implementation of SOP and service quality on customer satisfaction*

*and competitiveness are able to moderate the effect of implementing SOP and service quality to customer satisfaction.*

*Keywords : SOP Implementation, Service Quality, Customer Satisfaction and Competitiveness*

## PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin meningkat dari tahun ke tahun berdampak pada persaingan dunia usaha, baik dalam dunia usaha yang bergerak pada bidang industri, perdagangan ataupun jasa, terlebih pada dunia perbankan. Peningkatan tersebut berdampak pula pada jumlah nasabah yang semakin bertambah, nasabah perbankan berasal dari segala jenis profesi, baik itu pengusaha, tenaga pengajar, mahasiswa dan masih banyak lagi. Kesuksesan dalam persaingan usaha dapat dibuktikan terpenuhi apabila perusahaan dapat mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan perlu untuk melakukan berbagai usaha agar mampu merealisasikan tujuan yang telah direncanakan. Salah satu upaya yang harus dilakukan adalah melalui proses pelayanan yang diberikan. Nasabah harus dibuat nyaman mungkin oleh keramahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan (Kasmir 2005).

Peningkatan jumlah nasabah membuktikan bahwa perbankan sangat dibutuhkan untuk kelancaran aktivitas keuangan, karena mereka menganggap bank merupakan lembaga yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang (Kasmir 2005). Agar dapat menjaga dan meningkatkan kepercayaan tersebut, bank perlu menetapkan prinsip kehati-hatian.

Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan pelayanan. Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan (Sutrisno 2009). Jadi untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan nasabahnya (Kasmir 2005). Konsep kepuasan nasabah mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat, preferensi dan perilaku nasabah berubah. Teknologi informasi dan mesin transaksi perbankan berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis agar lebih fokus menanggapi kepuasan nasabah untuk

menjamin pengembangan bisnis perbankan. Kepuasan nasabah tergantung pada etika karyawan ketika sedang melayani nasabah (Hasan 2010).

Bergabungnya BNI Syariah (BNIS), BRI Syariah (BRIS) dan Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) yang resmi beroperasi sejak 1 Februari 2021 diharapkan dapat meningkatkan daya saing perbankan syariah Indonesia dan hal itu dapat dibuktikan dengan meningkatnya kinerja pasca merger di mana total aset BSI yang dibukukan pada tahun buku 2021 sebanyak Rp. 265,3 triliun (Bank Syariah Indonesia 2021).

Seperti yang disebutkan sebelumnya bahwa untuk membuktikan kesuksesan sebuah perusahaan adalah dengan mampu mempertahankan nasabahnya. BSI harus memperhatikan proses pelayanan terhadap nasabahnya agar mampu bertahan dalam persaingan antar bank yang ada di Indonesia utamanya di kota Makassar. Untuk mencapai tujuan tersebut, berbagai bentuk perusahaan utamanya dunia perbankan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada karyawannya agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan meninggalkan kesan yang baik terhadap nasabahnya.

Hal ini penting karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan yang dilakukan *frontliner*, sesuai dengan keluhan nasabah seperti kurang ramah saat melayani, kurang memperkenalkan produk yang ada dalam bank syariah sehingga nasabah kurang paham dengan produk-produk yang ada dalam BSI KC Makassar Veteran. Selain permasalahan yang hadir, peneliti juga tertarik melakukan penelitian pada bank tersebut karena BSI KC Makassar Veteran mempunyai jumlah nasabah paling banyak dibandingkan dengan kantor cabang BSI lain yang ada di Makassar.

Setiap pelayanan yang dilakukan oleh *frontliner* ataupun *backoffice* harus sesuai dengan SOP yang telah ditentukan seperti sikap melayani nasabah, penampilan saat bekerja, pengetahuan mengenai produk-produk bank yang akan disampaikan, ketepatan waktu saat bekerja, kecepatan dan ketetapan dalam pelayanan. Dengan Penerapan SOP yang baik maka karyawan akan meningkat dan berdampak pada peningkatan dan kenyamanan nasabah sehingga tidak akan beralih pada bank lain.

Adanya keterkaitan atau hubungan antara Penerapan SOP dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah sehingga akan mempengaruhi peningkatan daya saing perbankan syariah. Di mana daya saing ditentukan oleh keunggulan bersaing suatu

perusahaan dan sangat bergantung pada tingkat sumber daya relatif yang dimilikinya disebut dengan keunggulan kompetitif (Porter 1998).

## TINJAUAN TEORITIS

### Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Mangkunegara mengungkapkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara 2017).

Menurut Rahman manajemen sumber daya manusia merupakan proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan perusahaan (Rahman 2020).

Berdasarkan teori di atas tampak beberapa fungsi dari manajemen sumber daya manusia, yaitu :

- a) Memberdayakan manusia dalam organisasi atau perusahaan
- b) Sebagai pendekatan strategis dengan cara-cara yang baik dan aktif dalam mengelola sumber daya organisasi atau perusahaan
- c) Sebagai perencanaan, penempatan, pengkoordinasian, pembina dan pengontrol sumber daya manusia yang bekerja dalam perusahaan.

### Teori Perilaku Konsumen

Menurut Kotler dan Keller perilaku konsumen merupakan bidang pengetahuan tentang pribadi, kelompok atau organisasi akan memilih, membeli dan menggunakan dan mendapatkan barang, jasa, ide ataupun pengalaman untuk memenuhi kebutuhan atau memuaskan keinginan mereka (Keller 2016).

Perilaku konsumen adalah akar dari konsumen yang mendorong mereka untuk membuat keputusan pembelian. Ketika seorang konsumen memutuskan untuk membeli suatu produk atau jasa produk, konsumen memikirkan produk yang akan dibeli terlebih dahulu. Pertimbangan ini didasarkan pada harga, model, bentuk, kemasan, kualitas, fitur, atau penggunaan barang (Firmansyah 2018).

Menurut Mamang, Sangadji dan Sopiah perilaku konsumen mempunyai tiga dimensi, yaitu 1) stimulus pemasaran (produk, harga, tempat dan promosi) dan stimulus lain (ekonomi, politik, budaya dan teknologi); 2) Kotak hitam konsumen dalam hal ini karakteristik konsumen dan proses pengambilan keputusan; 3) Respon konsumen terhadap dorongan produsen atau pemasar.

### **Standar Operasional Prosedur**

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian akhir (Laksmi 2016).

Tujuan pembuatan Standar Operasional Prosedur adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi atau perusahaan. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan. Tujuan umum standar operasional prosedur adalah agar berbagai proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif, konsisten dan aman, dalam rangka meningkatkan pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku (A 2001).

### **Kualitas Pelayanan**

Kasmir mengungkapkan bahwa tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan merupakan pelayanan. (Kasmir 2017) Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut Armistead dan Clark merupakan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung (Clark 1999).

Menurut Davis dan Heineke kualitas layanan itu sendiri adalah suatu konsep yang sangat luas yang mencakup banyak dimensi diantaranya adalah Keramahan karyawan pada saat melayani pelanggan, Kemudahan akses untuk mendapatkan layanan, Pengetahuan

karyawan, Kecepatan pelayanan kepada pelanggan, Kenyamanan saat menunggu pelayanan (Heineke 2003).

Othman dan Owen mengembangkan konsep pengukuran Kualitas Pelayanan pada bank syariah dengan metode *CARTER* yang terdiri dari enam dimensi yaitu *Compliance, Assurance, Realibility, Tangible, Emphaty* dan *Responsivess* (Ramadani, Kadir, and Sanusi 2019)

### **Kepuasan Nasabah**

Tjiptono Kepuasan nasabah adalah fokus penelitian yang merefleksikan 5 spesifik serta layanan. Kepuasan merupakan tanggapan yang diberikan dan dirasakan nasabah apabila nasabah menikmati produk maupun jasa (Tjiptono 2014). Zeithaml dan Bitner mengatakan bahwa kepuasan nasabah lebih eksklusif jika didasari pada kepercayaan, kualitas produk, harga, promosi, faktor situasi dan faktor manusia (Bitner 2017).

Tolak ukur atau kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah Kesesuaian Harapan, Minat Untuk Berkunjung Kembali dan Merekomendasikan Kepada Orang Lain.

### **Daya Saing**

Daya saing merupakan kemampuan suatu komoditi untuk masuk ke dalam pasar luar negeri dan kemampuan untuk bisa bertahan dalam pasar tersebut. Suatu produk yang memiliki daya saing banyak diminati konsumen. Daya saing suatu negara dalam perdagangan internasional ditentukan oleh dua faktor, yaitu keunggulan komparatif, keunggulan yang bersifat alamiah dan keunggulan kompetitif yaitu keunggulan yang diciptakan (Tambunan 2013).

Pendekatan yang paling sering digunakan untuk mengukur daya saing dilihat dari beberapa indikator yaitu Keunggulan komparatif, keunggulan kompetitif dan keunggulan absolute.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif ini menggunakan teknik analisis kuantitatif atau statistik. Adapun populasi yang diambil adalah

semua nasabah yang aktif pada BSI KC Makassar Veteran. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* untuk pengambilan sampel. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu (Sugiyono 2012).

Penelitian ini pada nasabah BSI KC Makassar Veteran yang aktif dan telah menjadi nasabah minimal 1 tahun. Berdasarkan populasi dengan tingkat kesalahan yang peneliti gunakan adalah 10% dengan jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 nasabah. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan IBM SPSS dengan melakukan uji asumsi klasik, persamaan regresi linear berganda, uji hipotesis dan uji *moderated regression analyse* (MRA).

## Hasil Penelitian

### Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Tujuan dilakukan uji normalitas ini untuk menguji apakah model regresi pada variabel dependen dan variabel independen memiliki distribusi normal atau tidak. Melalui uji statistik menggunakan program IBM SPSS didapatkan hasil uji normalitas di atas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal di lihat dari signifikan  $0.017 < 0,05$ .

Tabel 1. Uji Hasil Normalitas Kolmonogrov-Smirnov

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                  |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation | 2.26979688              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | .155                    |
|                                    | Positive       | .086                    |
|                                    | Negative       | -.155                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z               |                | 1.549                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | .017                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

b. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui terdapat atau tidak multikolonieritas dalam suatu model regresi adalah dengan melakukan perbandingan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tabel 2. Hasil Uji Multikolonieritas

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant)         | 1.080                       | .596       |                           | 1.811 | .073 |                         |       |
|                           | Penerapan SOP      | .204                        | .100       | .380                      | 2.043 | .044 | .113                    | 8.879 |
|                           | Kualitas Pelayanan | .069                        | .030       | .421                      | 2.263 | .026 | .113                    | 8.879 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Melalui hasil uji multikolonieritas yang dilakukan menggunakan olah data statistik IBM SPSS diketahui nilai *tolerance* untuk variabel Penerapan SOP sebesar 0,113 dan nilai VIF sebesar 8,879. Nilai *tolerance* variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,113 dan nilai VIF sebesar 8,879. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai toleransi variabel Penerapan SOP dan Kualitas Pelayanan lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari pada 10,00. Artinya tidak terjadi multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas ini untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual dalam satu pengamatan yang lainnya dalam suatu model regresi. Dalam penelitian ini, untuk menguji heteroskedastisitas digunakan uji *glesjer*.

Tabel 3. Hasil Uji Glesjer Heteroskedatisitas

|       |                    | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
| Model |                    | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |
| 1     | (Constant)         | .400                        | .420       |                           | .953  | .343 |
|       | Penerapan SOP      | .081                        | .070       | .328                      | 2.152 | .052 |
|       | Kualitas Pelayanan | .047                        | .021       | .628                      | 1.205 | .230 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Berdasarkan hasil output uji glesjer heteroskedatisitas yang telah dilakukan pengujian menggunakan IBM SPSS diketahui bahwa nilai signifikansi Penerapan SOP sebesar 0,052 dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,230 yang artinya baik variabel Penerapan SOP maupun Kualitas Pelayanan nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedatisitas, sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat dipenuhi.

### Persamaan Linear Berganda

Tujuan dari uji persamaan regresi linear berganda ini untuk mengetahui hubungan kedekatan antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda

|       |                    | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
| Model |                    | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |
| 1     | (Constant)         | 1.080                       | .596       |                           | 1.811 | .073 |
|       | Penerapan SOP      | .204                        | .100       | .380                      | 2.043 | .044 |
|       | Kualitas Pelayanan | .069                        | .030       | .421                      | 2.263 | .026 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah peneliti 2022

Berdasarkan hasil uji persamaan di atas maka hasil koefisien regresinya dapat disimpulkan Nilai  $\alpha$  sebesar 1.080 yang merupakan konstanta atau keadaan saat variabel Kepuasan nasabah belum di pengaruhi oleh variabel Penerapan SOP ( $X_1$ ) dan Kualitas

Pelayanan ( $X_2$ ). Jika variabel independen tidak ada maka variabel dependen tidak mengalami perubahan.  $\beta_1 X_1$  (nilai koefisien regresi  $X_1$ ) sebesar 0,052 menunjukkan bahwa variabel Penerapan SOP mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang berarti setiap kenaikan 1% setiap variabel Penerapan SOP maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah.  $\beta_2 X_2$  (nilai koefisien regresi  $X_2$ ) sebesar 0,069 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang berarti setiap kenaikan 1% setiap variabel Kualitas Pelayanan maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah.

### *Uji Hipotesis*

#### a. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan pengukuran ditujukan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi berkisar dari nol sampai satu.

**Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .789 <sup>a</sup> | .622     | .615              | 2.293                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Penerapan SOP

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber: Data diolah peneliti 2022*

Berdasarkan hasil uji Statistik menggunakan IBM SPSS di dapatkan hasil dipengaruhi nilai koefisien R Square ( $R^2$ ) sebesar 0.622 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Penerapan SOP dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah 62,2%.

#### b. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel yang terikat:

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji T)

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)              | 1.080                       | .596       |                           | 1.811 | .073 |
| Penerapan SOP             | .204                        | .100       | .380                      | 2.043 | .044 |
| Kualitas Pelayanan        | .069                        | .030       | .421                      | 2.263 | .026 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasaba

Sumber: Data diolah peneliti 2022

Berdasarkan hasil uji tersebut maka Pengaruh Penerapan SOP ( $X_1$ ) secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dilihat dari tabel di atas diketahui nilai sig. untuk pengaruh variabel Penerapan SOP ( $X_1$ ) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar  $0,044 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2.043 > t$  tabel  $1,984$ .

Sedangkan, Pengaruh kualitas pelayan ( $X_2$ ) secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dilihat dari tabel di atas diketahui nilai sig. untuk pengaruh variabel kualitas pelayan ( $X_2$ ) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar  $0,026 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2.263 > t$  tabel  $1,984$ .

### Uji MRA

Dalam penelitian ini terdapat suatu variabel moderasi yang akan dibuktikan apakah mampu memoderasi atau tidak, sehingga dilakukan uji *Moderated Regression Analysis* (MRA).

Tabel 7. Hasil Uji MRA Variabel Penerapan SOP

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)              | 3.542                       | 1.030      |                           | 3.438  | .001 |
| Penerapan SOP             | -.097                       | .076       | -.180                     | -1.269 | .208 |
| Daya Saing                | .306                        | .152       | .306                      | 2.018  | .046 |
| Interaksi X1 dan Z        | .023                        | .007       | .755                      | 3.209  | .002 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Berdasarkan hasil uji MRA menggunakan IBM SPSS dapat di lihat bahwasanya nilai signifikan sebesar  $0,002 < 0,05$  yang berarti bahwasanya variabel Daya Saing mampu memoderasi hubungan antara pengaruh Penerapan SOP dengan Kepuasan Nasabah, sehingga hipotesis ke empat diterima.

Tabel 8. Hasil Uji MRA Variabel Kualitas Pelayanan

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant)         | 3.136                       | 1.037      |                           | 3.024  | .003 |
|                           | Kualitas Pelayanan | -.026                       | .024       | -.156                     | -1.054 | .295 |
|                           | Interaksi X2 dan Z | .006                        | .002       | .619                      | 2.527  | .013 |
|                           | Daya Saing         | .414                        | .164       | .414                      | 2.525  | .013 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah peneliti 2022

Berdasarkan hasil uji MRA menggunakan IBM SPSS dapat di lihat bahwasanya nilai signifikan sebesar  $0,013 < 0,05$  yang berarti bahwasanya variabel Daya Saing mampu memoderasi hubungan antara pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah, sehingga hipotesis ke lima diterima.

## PEMBAHASAN

Hasil olah yang diperoleh dalam penelitian ini dengan menggunakan IBM SPSS yang terdapat pada uji T adalah Penerapan SOP ( $X_1$ ) secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BSI KC Makassar Veteran. Diketahui nilai sig, untuk pengaruh Penerapan SOP terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebesar  $0,044 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,043 > t$  tabel  $1,984$ . Sehingga dilihat dari hasil pengujian tersebut, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel Penerapan SOP ( $X_1$ ) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y), sehingga  $H_1$  diterima.

Hasil olah yang diperoleh dalam penelitian ini dengan menggunakan IBM SPSS yang terdapat pada uji T adalah Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BSI KC Makassar Veteran. Diketahui nilai sig, untuk pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar  $0,026 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,263 > t$  tabel  $1,984$ . Sehingga dilihat dari hasil pengujian tersebut, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y), sehingga  $H_2$  diterima.

Hasil olah yang diperoleh dalam penelitian ini dengan menggunakan IBM SPSS yang terdapat pada uji F adalah didapatkan hasil signifikan  $0,000 < 0,05$  dan  $79,957 > 3,09$  atau f hitung  $> f$  tabel. Dengan model regresi Kepuasan Nasabah (Y) dapat dijelaskan melalui variabel Penerapan SOP ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).

Berdasarkan hasil uji MRA menggunakan IBM SPSS nilai signifikan sebesar 0,002 < 0,05 yang berarti variabel Daya Saing mampu memoderasi hubungan antara pengaruh Penerapan SOP dengan Kepuasan Nasabah, sehingga  $H_4$  diterima. Kemudian dilihat dari hasil uji koefisien determinasi sebesar 0.787 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Daya Saing sebagai variabel moderasi memperkuat hubungan antara pengaruh Pengaruh SOP dengan Kepuasan Nasabah sebesar 78,7%.

Berdasarkan hasil uji MRA menggunakan IBM SPSS nilai signifikan sebesar 0,013 < 0,05 yang berarti variabel Daya Saing mampu memoderasi hubungan antara pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah, sehingga  $H_5$  diterima. Kemudian dilihat dari hasil uji koefisien determinasi sebesar 0.773 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Daya Saing sebagai variabel moderasi memperkuat hubungan antara pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah sebesar 77,3%.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pemaparan sebelumnya melalui penelitian dengan riset kepada 100 responden nasabah BSI KC Makassar Veteran. Dengan melakukan pengolahan data menggunakan IBM SPSS maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan SOP berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BSI KC Makassar tercipta dikarenakan proses pelayanan yang sesuai dengan Penerapan SOP. Berdasarkan hasil uji T diketahui nilai sig, untuk pengaruh Penerapan SOP terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebesar  $0,044 < 0,05$  sehingga  $H_1$  diterima.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kualitas Pelayanan dalam BSI KC Makassar Veteran dinilai sangat baik oleh nasabah sehingga Kepuasan Nasabah terpenuhi. Berdasarkan hasil uji T diketahui nilai sig, untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar  $0,026 < 0,05$  sehingga  $H_2$  diterima.
3. Penerapan SOP dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Artinya dalam BSI KC Makassar Veteran Kepuasan Nasabah tercapai dikarenakan implementasi Penerapan SOP dan Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil uji F diketahui nilai sig,  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_3$  diterima.

4. Daya Saing mampu memoderasi Penerapan SOP terhadap Kepuasan Nasabah. Dalam hal ini Penerapan SOP terhadap Kepuasan Nasabah diperkuat dengan Daya Saing. Berdasarkan hasil uji MRA diketahui nilai sig, sebesar  $0,002 < 0,05$  sehingga  $H_4$  diterima. Daya Saing mampu memoderasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Daya Saing memperkuat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil uji MRA diketahui nilai sig, sebesar  $0,013 < 0,05$  sehingga  $H_5$  diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Nico Lumenta. 2001. "Pedoman Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan." *Jurnal Manajemen* 2 (4).
- Bank Syariah Indonesia. 2021. "Laporan Tahunan." In . <https://www.bankbsi.co.id>.
- Bitner, Valerie A. Zeithmal dan Mary Jo. 2017. *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill Education. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2008.01.008>.
- Clark, Colin G Armistead dan Graham. 1999. *Customer Service and Support: Implementing Effective Strategies*. Pennsylvania: Trans-Atlantic Pubns.
- Firmansyah, M. Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Heineke, Mark Davis dan Janelle. 2003. *Managing Services: Using Technology to Create Value*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Cet. 2. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent: Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keller, Philip Kotler dan Kevin Lane. 2016. *Marketing Management*. Harlow: Pearson Education.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2016. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja RosdaKarya.

- Porter, Michael E. 1998. *The Competitive Advantage of Nations*. London: Macmillan Press Ltd.
- Rahman, Yudi Ardian. 2020. "Manajemen Sumber Daya Manusia." *Tsaqofah; Jurnal Pendidikan Islam* 4 (2): 1–23.
- Ramadani, Orin, Abdul Rahman Kadir, and Abdullah Sanusi. 2019. "Service Quality In Improving Customer Satisfaction At Bmt Barokatul Ummah In Merauke District." *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship* 2 (3): 65–75.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tambunan, Tulus T.H. 2013. *Perekonomian Indonesia : Kajian Teoritis Dan Analisis Empiris*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.