

PENGARUH KUALITAS PELAYAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH CALON JEMAAH HAJI DI BANK SYARIAH INDONESIA KC VETERAN MAKASSAR

NISAUl KARIMAH AMRULLAH, IRWAN MISBACH, SUF KASMAN

Manajemen Haji dan Umrah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Alauddin Makassar

Email: Nisaulkarimahamrullah02@gmail.com; irwan.misbach@uin-alauddin.ac.id; sufkasman@gmail.com

Abstract:

This study aims to determine the service quality of the Indonesian Islamic Bank, customer satisfaction of prospective pilgrims, and the effect of service quality on customer satisfaction of prospective pilgrims. The approach used in this research is quantitative method. The sample used in this study was 308 customer respondents based on the Lomeshow formula if the sample was infinite or the time of the research was not known. The data collection used was using a questionnaire. The data collected were analyzed using multiple linear regression analysis with hypothesis testing using t-test and f-test. Physical evidence $0.841 > 0.05$ showed insignificant results, the empathy variable $0.114 > 0.05$ showed insignificant results, the reliability variable $0.005 < 0.05$ showed significant results, Responsiveness $0.199 > 0.05$ indicates insignificant results and Guarantee $0.670 > 0.05$ indicates insignificant results.

Keywords: Service Quality; Customer Satisfaction; Hajj.

PENDAHULUAN

Tiap tahunnya jemaah haji dari berbagai negara mengunjungi Mekkah untuk memenuhi panggilan suci dari sang Pencipta, khususnya Indonesia antusias untuk melaksanakan ibadah haji sangat tinggi sehingga berdampak pada daftar tunggu yang sangat lama. Haji ialah berkunjung ke baitullah demi memenuhi panggilan Allah swt dan mengharapakan ridhonya.

Karena daftar tunggu sangat lama calon jemaah haji diwajibkan untuk istitaah yang artinya mampu, kemampuan dalam melaksanakan ibadah haji (fisik) dan mampu melakukan pembiayaan (material) artinya dalam keberangkatan ibadah

hajinya tidak menyusahkan keluarga maupun pihak lainnya.

Pendaftaran calon jemaah haji terlebih dahulu membuka rekening tabungan ke Bank dan menyetorkan di Bank Penerima Setoran haji. Salah satu Bank penerima setoran haji ialah Bank Syariah Indonesia, yang merupakan penggabungan 3 Bank syariah terbesar di Indonesia yaitu Bank Mandiri syariah, BNI syariah dan BRI syariah. Misi Pengelolaan dana Bank syariah Indonesia diatur sesuai dengan prinsip prinsip syariah, itulah mengapa Biaya setoran Haji dikhususkan untuk Bank Syariah. dan penulis tertarik meneliti pada bank tersebut.

Penyelenggaraan Ibadah Haji diatur Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. pengaturan pelaksanaan haji melibatkan banyak lembaga pemerintahan dan non-pemerintah yang bertugas sesuai dengan fungsi dan peran masing masing, sehingga tidak mungkin hanya ditangani oleh satu lembaga saja. Khususnya Indonesia, masalah haji ditangani oleh Departemen Agama dengan melibatkan departemen lain dan unsur masyarakat seperti departemen kehakiman dan hak asasi manusia, Departemen Kesehatan, Departemen Perhubungan, Departemen Keuangan, Departemen dalam negeri, Bank Indonesia, Lembaga Keuangan (Bank milik pemerintah dan swasta), perusahaan penerbangan, biro perjalanan umum, organisasi kemasyarakatan dan lembaga keagamaan Islam serta unsur lainnya, dengan adanya lembaga-lembaga ini menyebabkan persaingan semakin kompetitif.

Di era persaingan yang semakin kompetitif ini, setiap perusahaan semakin menyadari pentingnya aspek kepuasan nasabah menjamin kelangsungan bisnis mereka. Seorang nasabah yang loyal menjadi aset yang sangat bernilai bagi perusahaan. Engel dkk yang dikutip oleh Misbach menyatakan bahwa kepuasan nasabah sebagai evaluasi purna-beli terhadap alternatif yang dipilih yang memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan nasabah. Sedangkan Kotler mendefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang

setelah membandingkan kinerja hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari definisi tersebut ada dua unsur yang menentukan kepuasan nasabah yaitu kinerja layanan yang ditawarkan sama dengan kinerja yang diharapkan, maka pengguna jasa akan merasa terpuaskan

Kepuasan nasabah tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan, secara umum kualitas layanan berhubungan dengan harapan-harapan pelanggan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka dengan pelayanan maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan positif ataupun negatif. Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model Servqual atau biasa yang disebut Service quality yang penelitian yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dkk. Model kualitas layanan (Service Quality) Pengukuran kualitas layanan mengusulkan model prespektif kualitas layanan yakni awalnya 10 dimensi pengukuran kualitas layanan kemudian menjadi 5 dimensi, model SERVQUAL lebih lanjut menyatakan memiliki karakteristik diagnostik dan memiliki beberapa implikasi praktis. Hal ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa. Oleh karena itu, setiap perusahaan atau usaha yang dijalankan harus dapat terus membaca apa yang menjadi kebutuhan nasabah guna mencapai tingkat kepuasan

nasabah yang tinggi. Tujuan penelitian ini ialah :

a) Untuk mengetahui kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar,

b) Untuk mengetahui kepuasan nasabah calon jemaah haji di Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar,

c) Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah calon jemaah haji di Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar.

Untuk menghindari kesalahan dalam mendefinisikan suatu variabel yang dianalisis berikut definisi-definisi operasional dari masing masing variable sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan menurut pendapat Parasuraman dkk dalam Normasari merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (empathy). Berikut indikator dari Variabel (X) :

a) Bukti langsung (tangible), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana prasarana.

b) Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan

pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c) Daya tanggap (responsiveness), yakni keinginan para staf untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

d) Jaminan (assurance), yakni mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.

e) Perhatian (empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para Nasabah.

2. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah yaitu mengenai apa yang dirasakan nasabah atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang diinginkan. Jika pelayanan yang diberikan di bawah harapan maka hasilnya mereka tidak puas dan apabila pelayanan lebih dari yang diharapkan oleh nasabah maka nasabah akan merasa puas. Sureshchandar dkk dalam Misbach mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan harus dipandang sebagai membangun multi-demensi dan item pengukuran harus dibuat dalam dimensi kualitas pelayanan yang sama.

a) Kepuasan bukti langsung (tangible), yakni kepuasan nasabah terhadap bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana prasarana.

b) Kepuasan keandalan (reliability), yakni kepuasan nasabah terhadap keandalan yaitu kemampuan

- memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c) Kepuasan daya tanggap (responsiveness), yakni kepuasan nasabah terhadap daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
 - d) Kepuasan jaminan (assurance), yakni kepuasan nasabah terhadap jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
 - e) Kepuasan perhatian (empathy), yaitu kepuasan nasabah terhadap aspek yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para Nasabah.
 - f) Kepuasan nasabah secara menyeluruh yakni penilaian terhadap rasa puas nasabah dengan indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menguji teori-teori dengan menggunakan instrumen penelitian. Penelitian ini merupakan jenis deskripsi kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear

berganda untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas pelayanan dan variabel kepuasan nasabah. Penelitian ini berlokasi di Bank Syariah Indonesia KC Veteran Makassar Jl. Veteran utara No. 295b, Maricaya Baru, Kota Makassar, Sulawesi Selatan

Pendekatan penelitian yaitu field research dengan jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan korelasional / asosiatif. Penelitian korelasional adalah penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) dengan indikator Bukti fisik, Empati, Keandalan, Daya tanggap dan Jaminan terhadap Kepuasan nasabah (Y). Dalam penelitian korelasional dapat menunjukkan koefisien korelasi yang positif menunjukkan hubungan yang berbanding lurus atau kesejajaran dan bisa koefisien korelasi negatif menunjukkan hubungan berbanding terbalik atau tidak sejajaran.

Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah calon jemaah haji BSI Kc Veteran Makassar yang sudah menyeter BPIH dan mendaftarkan diri untuk berangkat Ibadah Haji pada tahun 2021.

Penarikan sampel dilakukan dengan cara Insidental sampling. Dalam penelitian ini digunakan rumus oleh Lomeshow, rumus ini digunakan apabila populasi tak terhingga atau tidak diketahui. Berdasarkan rumus

tersebut maka n yang didapatkan ialah 69 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang kurangnya sejumlah 69 orang. Dalam penelitian ini digunakan sebanyak 308 sampel nasabah calon Jemaah haji di Kc Veteran Makassar.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dikumpulkan melalui metode kuesioner, yaitu teknik yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner berupa pertanyaan bersifat terbuka yang diberi nasabah calon jemaah haji di Bank Syariah Indonesia kc Veteran Makassar. Dalam penelitian ini Pengisian Kuesioner menggunakan skala Likert Summated Ratings (LSR) dengan alternative pilihan 1 sampai 5 jawaban pertanyaan dengan ketentuan skala likert.

Setelah mendapatkan model regresi, maka interpretasi terhadap hasil yang diperoleh tidak bisa langsung dilakukan. Hal ini disebabkan karena model regresi harus diuji terlebih dahulu apakah sudah memenuhi asumsi klasik. Uji asumsi klasik mencakup hal sebagai berikut:

- 1) Uji Normalitas Data
- 2) Uji Multikolinearitas
- 3) Uji Autokorelasi

Analisis regresi berganda

Analisis ini digunakan untuk menguji variabel bebas yang lebih dari satu, $X_1, X_2, X_3 \dots X_n$ cara ini digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara beberapa variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuji menggunakan SPSS 22, maka dilakukan pembahasan yang memberikan beberapa informasi secara mendetail mengenai hasil penelitian serta menjelaskan bagaimana pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel lainnya. Variabel Independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan (X) dengan lima indikator bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah calon jemaah haji (Y).

Deskripsi responden menunjukkan bahwa sebagian besar sampel penelitian pada Bank Syariah Indonesia Kc veteran Makassar berada pada kelompok usia 50-69 tahun (37,7%) dan berjenis kelamin perempuan (58,4%) dalam hal ini menunjukkan bahwa nasabah calon jemaah haji yang telah menyetorkan uang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)nya kepada Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar berada pada usia lanjut sehingga sangat memadai untuk menyetorkan uangnya kepada pihak bank terpercaya yang sesuai dengan prinsip syariah.

Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar sebagai penyedia dan pemberi jasa. Dengan hal itu Bank syariah Indonesia Kc Veteran Makassar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah seperti memaksimalkan dan mengurangi rasa kecewa nasabah terhadap ekspektasi dari kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi dari ekspektasinya maka kualitas pelayanan dinilai ideal dan berkualitas, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima nasabah tidak memenuhi dari ekspektasi maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan rendah.

Berdasarkan hasil deskripsi kualitas pelayanan dapat dijelaskan kualitas pelayanan dari kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman mendapatkan penilaian tertinggi oleh nasabah sebanyak 65,8% lingkungan yang bersih dan nyaman memberikan pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan yang melahirkan kepuasan terhadap nasabah.

Dalam Islam juga menganjurkan untuk selalu memperhatikan mengenai kebersihan Hadis tersebut berbunyi sebagai berikut:

عَنْ سَعْدِ بْنِ أَبِي وَقَّاصٍ عَنْ أَبِيهِ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّ اللَّهَ طَيِّبٌ يُحِبُّ الطَّيِّبَ نَظِيفٌ يُحِبُّ النَّظَافَةَ كَرِيمٌ يُحِبُّ الْكَرَمَ جَوَادٍ يُحِبُّ الْجَوَادَ فَتَطَهَّرُوا أَفْنِيَّتَكُمْ

Artinya:

"Dari Rasulullah Shallallahu 'alaihi wassallam: Sesungguhnya Allah SWT itu suci yang menyukai hal-hal yang suci, Dia Maha Bersih yang menyukai kebersihan, Dia Maha Mulia yang menyukai kemuliaan, Dia Maha Indah yang menyukai keindahan, karena itu bersihkanlah tempat-tempatmu." (HR. Tirmizi).

Hadis ini menjelaskan bahwa dalam Islam dianjurkan untuk menjaga kebersihan karena Allah sangat menyukai hal-hal yang suci dan bersih. Terkait dengan hal itu Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar telah mencerminkan hadis tersebut dan telah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah terkait hal kebersihan.

Nasabah juga sangat setuju mengenai kesiapan karyawan cepat merespon nasabah dengan nilai 61,3% respon karyawan dalam hal memberikan pelayanan mendapatkan dampak positif bagi nasabah, dilihat dari umur nasabah yang rata-rata sudah berusia lanjut 50-69 tahun tentu membutuhkan respon yang cepat dan tanggap terhadap pelayanan, selain itu nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi dengan nilai 58,4%

Pelayanan sarana dan prasarana mendapatkan nilai 37,0% oleh nasabah mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasana dari Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar dinilai nasabah kurang memenuhi ekspektasinya. Terkait dengan hal ini penelitian Amin Kuneifi Elfachmi dan Fitri Amida mengenai pelayanan

sarana dan prasana menunjukkan hasil yang signifikan dan berpengaruh positif sehingga membuktikan sarana dan prasana yang lengkap menjadi penunjang dan menciptakan hubungan yang lebih kuat terhadap nasabah. Oleh karena itu Bank Syariah Indonesia Kc Vetran Makassar bisa lebih meningkatkan sarana dan prasarana sesuai dengan ekspektasi nasabah agar menghasilkan hubungan yang lebih kuat dan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kepuasan Nasabah Calon Jemaah Haji

Hal penting dalam persaingan dalam bisnis terutama jasa ialah memberikan nilai kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan harus sesuai atau melebihi ekspektasi dari nasabah dengan hal itu nasabah merasa puas dan dapat menaikkan citra dari perusahaan.

Berdasarkan hasil tanggapan responden dalam hal ini nasabah calon jemaah haji, kepuasan terhadap Empati karyawan mendapat nilai sebanyak 57,1%, ekspektasi nasabah terhadap Empati terbukti sudah terpenuhi karena mendapat nilai tertinggi dari responden kepuasan nasabah. Adapun indikator butir pertanyaan dari Empati meliputi Memahami kebutuhan spesifik nasabah (45,2%), melayani nasabah dengan penuh perhatian (43,5%), tidak membedakan status nasabah (39,4%). Dalam islam dianjurkan untuk berkata lemah lembut berikut hadist Dari Abu Syuraih, ia berkata pada Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam :

يَا رَسُولَ اللَّهِ، دُلَّنِي عَلَى عَمَلٍ يُدْخِلُنِي الْجَنَّةَ
إِنَّ مِنْ مُوجِبَاتِ الْمَغْفِرَةِ بَدَلُ السَّلَامِ، وَحُسْنُ الْكَلَامِ

Artinya:

Wahai Rasulullah, tunjukkanlah padaku suatu amalan yang dapat memasukkanku ke dalam surga." Beliau bersabda: Di antara sebab mendapatkan ampunan Allah adalah menyebarkan salam dan bertutur kata yang baik."

Dan sesuai firman Allah S.W.T dalam QS. Al Qalam: 9:

وَدُّوا لَوْ تُدْهِنُ فَيُدْهِنُونَ

Terjemahnya:

Maka mereka menginginkan supaya kamu bersikap lunak lalu mereka bersikap lunak (pula kepadamu)."

Dalam islam tutur kata yang baik adalah sesuatu yang dianjurkan dan termasuk amalan kebaikan yang utama, juga berperilaku mudaroh atau lemah lembut yang akan membuat orang lain tertarik dan tidak akan menjauh, karena sikap yang lemah lembutlah orang akan mudah menerima dan percaya terhadap seseorang. Terkait hal ini Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar telah mencerminkan sifat ramah yang dibuktikan respon nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Calon Jemaah Haji

a. Pengaruh Bukti fisik (X1) terhadap Kepuasan nasabah

Hasil penelitian menunjukkan tidak terjadi signifikansi antara bukti fisik terhadap kepuasan nasabah ditinjau dari hasil distribusi frekuensi

jawaban responden menunjukkan pelayanan bukti fisik yang diberikan seperti lingkungan yang bersih serta penampilan karyawan yang baik mendapat respon yang bagus dari responden. Akan tetapi butir pertanyaan terkait sarana dan prasarana mendapat respon yang kurang sehingga mengurangi kinerja kualitas pelayanan dari bukti fisik sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan bukti fisik walaupun sudah baik akan tetapi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah calon jemaah haji.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Wirdayani Wahab yang melakukan penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di Pekanbaru yang menunjukkan kualitas pelayanan bukti fisik yang baik dapat mengasikkan kepuasan nasabah secara signifikan.

Dalam penelitian Seanewati Oetama dan Desy Herlina Sari menunjukkan bahwa fasilitas atau bukti fisik sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk menghasilkan kepuasan nasabah. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi keuangan mereka di Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar. Sehingga bank mampu melaksanakan fungsi sebagai lembaga penyedia jasa dibidang keuangan tersebut.

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah seperti memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi penerima jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi dan meningkatkan jaminan atau kepercayaan dari nasabah.

b. Pengaruh Empati (X2) terhadap Kepuasan nasabah

Menurut Batson empati muncul karena ingin membantu orang lain dari kesusahan yang dialaminya sedangkan menurut Hatmodjosoewito adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada situasi dan mengerti akan situasi dari orang lain. Setelah melalui hasil uji t empati tidak berpengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

Hasil yang tidak signifikansi disebabkan oleh persepsi dan reaksi setiap responden berberda, ditinjau dari distribusi frekuensi jawaban responden mendapat respon yang baik yakni melayani nasabah dengan penuh perhatian (45,2%) responden menjawab sangat setuju, memahami kebutuhan spesifik nasabah (45,2%), tidak membedakan status sosial (39,4%) ini membuktikan bahwa bank syariah indonesia kc veteran makassar telah melakukan pelayanan yang baik akan tetapi faktor kebutuhan spesifik nasabah perlu ditingkatkan agar

pelayanan kualitas empati bisa lebih maksimal.

c. Pengaruh Keandalan (X3) terhadap Kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil uji statistik t diketahui bahwa variabel keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, keandalan merupakan ketanggapan dari Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar seperti konsisten dalam memberikan pelayanan, melayani nasabah dengan ramah serta ketepatan waktu yang diberikan sesuai yang dijanjikan, ditinjau dari hasil distribusi frekuensi jawaban responden setuju bahwa kualitas pelayanan keandalan.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Robby Nur Akbar dkk yang menyakan semakin besar pelayanan keandalan yang diberikan akan menghasilkan kepuasan nasabah, penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan keandalan merupakan kualitas yang paling sesuai dengan ekspektasi nasabah walaupun pelayanan keandalan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia Kc veteran Makassar hanya dirasakan nasabah calon Jemaah haji hanya sekali dua kali akan tetapi memiliki hubungan yang kuat dan signifikan.

d. Pengaruh Daya Tanggap (X4) terhadap Kepuasan nasabah

Hasil uji t menunjukkan tidak terjadi hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah, variabel daya tanggap meliputi

kesiapan karyawan dalam melayani nasabah respon terhadap nasabah serta kemauan untuk membantu nasabah, keandalan bisa mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Hal ini bisa dilihat dari sebagian besar responden menjawab setuju terhadap kualitas pelayanan daya tanggap artinya ekspektasi nasabah calon jemaah haji sesuai dengan harapan.

Penelitian yang menunjukkan hasil yang sama yakni penelitian yang dilakukan oleh Yenni kualitas pelayanan Daya tanggap terhadap kepuasan nasabah tidak berpengaruh secara signifikan.

e. Pengaruh Jaminan (X5) terhadap Kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil uji t tidak menunjukkan hasil yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan jaminan terhadap nasabah meliputi memberikan kepercayaan terhadap nasabah dan nasabah aman saat melakukan transaksi.

Penelitian ini sejalan dengan Sebti Atul Awaliyah dan Saino yang menunjukkan hasil kualitas pelayanan jaminan terhadap kepuasan nasabah tidak menunjukkan hasil yang signifikan.

Perlunya peningkatan terhadap kualitas pelayanan jaminan terhadap kepuasan nasabah sangat penting untuk meningkatkan loyalitas serta kepercayaan. ditinjau dari distribusi frekuensi jawaban responden nasabah calon jemaah haji mendapatkan nilai yang baik maka Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar perlu

meningkatkan hubungan yang lebih baik lagi terhadap nasabah calon jemaah haji.

f. Pengaruh Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Keandalan (X3), Daya Tanggap (X4) dan Jaminan (X5) Secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Setelah melakukan uji f secara simultan maka H1 diterima artinya terjadi pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nasabah calon jemaah haji memiliki prioritas utama yakni menyetorkan BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Hajinya kepada bank BPS (Bank Penerima Setoran), Hasil juga membuktikan bahwa nasabah calon jemaah haji hanya satu dua kali berkunjung ke Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar, tidak seperti dengan nasabah yang lain sehingga nasabah calon jemaah haji tidak secara konsisten menerima pelayanan sehingga kepuasan yang dirasakan tidak terlalu berpengaruh maka pelayanan dari perusahaan bukan prioritas utama nasabah calon jemaah haji melainkan sebagai tempat untuk menyimpan uang, jadi sebaik apapun pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Kc Veteran makassar tidak cukup berpengaruh kepada nasabah. Selain itu, jemaah haji memang dianjurkan oleh pemerintah untuk menyetor uangnya kepada Bank BPS yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah hal ini diatur dalam PP No.5 Tahun 2018 dan peraturan BPKH No 4 Tahun 2018 hal pengelolaan BPIH

sangat hati-hati karena berkaitan dengan dana jemaah.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Ratih Andalusi yang menemukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Agus serta penelitian yang dilakukan oleh Misbah yang menunjukkan semakin baik pelayanan yang diberikan akan menghasilkan kepuasan bagi nasabah penelitian ini dapat dijadikan tinjauan untuk hasil penelitian yang signifikan dan bisa dijadikan rujukan peneliti selanjutnya untuk mengembangkan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

PENUTUP/KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat oleh penulis yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah calon jemaah haji di bank syariah indonesia kc veteran makassar maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KC Veteran Makassar telah melakukan pelayanan yang baik ditunjukkan oleh kondisi lingkungan gedung yang bersih mendapatkan nilai tertinggi sebesar 65,8%. maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan bukti fisik mendapat respon yang baik dari nasabah calon jemaah haji.

2. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan terhadap nasabah calon jemaah haji butir pertanyaan kepuasan nasabah calon Jemaah haji terhadap empati mendapatkan nilai tertinggi sebesar 57,1% kepuasan nasabah calon jemaah haji Kc Veteran Makassar terhadap empati memenuhi ekspektasi.

3. Hasil penelitian ini setelah dilakukan uji t dan f menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan nasabah (Y) tidak memiliki pengaruh yang tidak signifikan sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kc Veteran Makassar tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahannya
- Arikonto, Suharsimi, Prosedur Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta Cet. 14, 2010
- Augusty, Ferdinand, Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen Semarang: Universitas Diponegoro, 2006
- Andalusi, Ratih "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Instreumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasau pada PT. Laborindo Sarana Jakarta)". Jurnal Madani 2, No.1
- Agus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang", Skripsi Makassar, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas UIN Alauddin, (2018)
- Akbar, Robby Nur dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan (studi pada nasabah prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur)" Jurnal Administrasi Bisnis 30 No. 1 (2016)
- Awaliyah, Sebti Atul dan Saino, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Online (Studi Pada DKPOP Shop), Jurnal Pendidikan Tata Niaga 2 no 1 (2014)
- Andalusi, Ratih "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Instreumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasau pada PT. Laborindo Sarana Jakarta)". Jurnal Madani 2, No.1
- Elfachmi, Amin Kuneifi dan Fatri Amida, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada MAN Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan", Jurnal

- Pendidikan, Hukum dan Bisnis 1 No.1 (2016)
- Ghozali, Imam, Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS19, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro)
- Lemeshow, Stanley; David W. Hosmer J, Janeile Klar & Stephen K. Lwanga, Besar Sampel dalam penelitian Kesehatan Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 1997
- Misbach, Irwan; "Pengaruh Islamic Bank Service Quality terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Bank Umum Syariah" Jurnal Telaah Ekonomi dan Bisnis Islam 1 No.1 (2017)
- Misbach, Irwan, Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan, Makassar: Alauddin University Press, 2013
- Nidjam, Achmad dan Alatief Hanan, Manajemen Haji, Cet. I; Jakarta: mediacita, (2006)
- Normasari, Selvy dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang", Jurnal Administrasi Bisnis 6, No 2 (2013)
- Oetama, Seanewati Oetama dan Desy Herlina Sari, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK di Sampit", Jurnal terapan Manajemen dan Bisnis 3 no.1 (2017)
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Keuangan Haji
- Parasuraman dkk, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality", Jurnal of Reatiling 64, No. 1 (1988) h. 17
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, Bandung: Alfabeta Bandung Cet.19, 2014
- Wahab, Wirdayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru", Jurnal Kajian Ekonomi Islam 2 No. 1 (2017).